BODY LANGUAGE

لغة الجسد

جمال إبراهيم



للنشر و التوزيع



تعرف على المعانى الحقيقية لحركات الجسد

جمال إبراهيم

الحرية
للنشر والتوزيع

لغة الجسد

تعرف على المعانى
الحقيقية لحركات الجسد

■ ■

لغة الجسد..

المؤلف:

جمال إبراهيم

الناشـــر

الحرية

للنشر والتوزيع

3 ميدان عرابى ـ القاهرة

تليفون: 01223877921 ـ 01112227423

فاكس: 20225745679+

darelhorya@yahoo.com

التنفيذ الفنى



رقم الإيداع: 2013/16042

الترقيم الدولى: 978-977-746-096-1



لغة الجسد تلك الحركات التى يقوم بها بعض الأفراد مستخدمين أيديهم أو تعبيرات الوجه أو أقدامهم أو نبرات صوتهم أو هز الكتف أو الرأس، ليفهم المخاطب بشكل أفضل المعلومة التى يريد أن تصل إليه وهناك بعض الأشخاص الحذريين والأكثر حرصًا وأولئك الذين يستطيعون تثبيت ملامح الوجه وأولئك الذين لا يريدون الإفصاح عما بداخلهم فهم المتحفظون ولكن يمكن أيضًا معرفة انطباعاتهم من خلال وسائل أخرى.

وفى دراسة قام بها أحد علماء النفس اكتشف أن ٧٪ فقط من الاتصال يكون بالكلمات و٣٨٪ بنبرة الصوت و٥٥٪ بلغة الجسد، ولو اختلفت الكلمات ولغة الجسد فإن الفرد يميل إلى تصديق لغة الجسد، على الرغم من استخدام لغة الجسد على مدى ملايين السنين من تاريخ النشء الإنسانى إلا أن مظاهر الاتصال غير الشفهى لم تدرس عمليًا على أى مقياس إلا منذ الستينيات من القرن الماضى، خصوصًا عندما نشر دجوليوس فاست كتابه عن لغة الجسد عام ١٩٧٠.

وتقنيًا يعد كتاب «التعبير عن العواطف لدى الإنسان ١٨٧٢» من أكثر الكتب تأثيرًا فى هذا المجال، وقد كتب على إثره الكثير من الدراسات

الحديثة لتعبيرات الوجه ولغة الجسد، كما تم تأييد وإثبات الكثير من أفكاره، ومنذ ذلك الحين سجلت البحوث حوالى مليون تلميح وإشارة غير شفهية، وتوصل البرت مهربيان فى إحدى دراساته إلى أن مجموع أثر الرسالة يقسم إلى (٧٪ كلمات فقط، ٣٨٪ صوتى أى نبرة الصوت، ٥٥٪ غير شفهى). وقام البروفسور برد هويسل ببعض التقديرات المماثلة وتوصل إلى أن الشخص العادى يتحث بالكلمات ما يناهز عشر دقائق فى اليوم الواحد وأن الجملة المتوسطة تستغرق حوالى الثانيتين والنصف. ويتفق معظم الباحثين على أن القناة الشفهية تستخدم أساسًا لنقل المعلومات، فى حين أن القناة غير الشفهية تستخدم للتفاوض فى المواقف ما بين الأشخاص، وفى بعض الحالات كبديل للرسائل الشفهية.

●●

يستخدمها جميع الناس بشكل إرادى أو لا إرادى فالمعلم يستخدم هذه الوسيلة فى الفصل لتساعده فى نقل معلوماته للتلاميذ وكذلك يستخدمها الطبيب للمريض أو المريض للطبيب. ويستخدمها أيضًا المهندس حينما يريد أن يعطى التعليمات للعمال. ويستخدمها الرئيس لمرؤوسيه أو صاحب العمل لموظفيه. وقد يفهمها أكثر ضعاف السمع أو ذوى الاحتياجات الخاصة.

عمومًا تعد النساء أكثر إدراكًا من الرجال ومقدرةً على قراءة لغة الجسد، فللنساء قدرة فطرية على التقاط الإشارات غير الشفهية وفك رموزها فضلًا عن تمتعهن بعين دقيقة ترصد التفاصيل الصغيرة، ولهذا فإن القليل من الرجال لديهم القدرة على الكذب على زوجاتهم، بينما تستطيع معظم النساء حجب الحقيقة عن الرجال دون أن يدركوا ذلك.

ويرى العلماء أن هذه القدرة المميزة قد تكون نتاجًا للدور الاجتماعى للنساء الذى يشجعهن لكى يكن حساسات لانفعالات الآخرين ويعبرون عن مشاعرهم بشكل واضح، وقد يظهر هذا الحس النسوى بشكل جلى لدى الأمهات لكونهم يعتمدن على القنوات غير الشفاهية أثناء الاتصال بالأطفال. ويعتقد بأنه بسبب هذه القدرة المميزة تستطيع معظم النساء التفاوض (خاصة بالأمور المادية والاقتصادية) بشكل أفضل من الرجال.

وســـائلها

١ ـ العين: تمنحك واحدًا من أكبر مفاتيح الشخصية التى تدرك بشكل حقيقى على ما يدور فى عقل من أمامك، فإذا اتسع بؤبؤ العين وبدا للعيان فإن ذلك دليل على أنه سمع منك توًا شيئا أسعده، أما إذا ضاق بؤبؤ العين فالعكس هو ما حدث، وإذا ضاقت عيناه أكثر أو فركهما ربما يدل على أنك حدثته عن شىء لا يصدقه. أو إذا حاول أن يتجنب النظر فى عيون الناس ومن حوله فهذا يدل على أنه فاقد الثقة بنفسه.

٢ ـ الحواجب : إذا رفع المرء حاجبًا واحدًا فإن ذلك يدل على أنك قلت له شيئا إما أنه لا يصدقه أو يراه مستحيلًا، أما رفع كلا الحاجبين فإن ذلك يدل على المفاجأة.

٣ ـ الأذنان: فإذا حك أنفه أو مرر يديه على أذنيه ساحبًا إياهما بينما يقول لك أنه يفهم ما تريده فهذا يعنى أنه متحير بخصوص ما تقوله ومن المحتمل أنه لا يعلم مطلقًا ما تريد منه أن يفعله أو أنه يشك بصحة ما تقوله.

٤ ـ جبين الشخص: فإذا قطب جبينه ونظر للأرض فى عبوس فإن ذلك يعنى أنه متحير أو مرتبك أو أنه لا يحب سماع ما قلته، أما إذا قطب جبينه ورفعه إلى أعلى فإن ذلك يدل على دهشته لما سمعه منك.

٥ ـ الأكتاف: عندما يهز الشخص كتفه فيعنى أنه لا يدرى أو لايعلم ما تتحدث عنه.

٦ ـ الأصابع: نقر الشخص بأصابعه على ذراع المقعد أو على المكتب يشير إلى العصبية أو نفاذ الصبر.

٧ ـ الأنف: عندما يلمس البالغ أنفه وهو يتحدث فهو دليلاً على أنه يكذب فى الحديث الذى يقوله.

٨ ـ الفم: حينما يكذب الطفل على والديه فهو يضرب يديه على فمه فى إشارة إلى إخفاء ما قاله عن والديه، وعندما يكذب المراهق فهو يلمس أو يحك فمه بخفه.

٩ ـ اتجاه الاقدام: وقد عرف بالملاحظة الدقيقة أن قدمى الشخص دائمًا ما تتجه إلى موضوع التفكير فمثلًا الطالب الذى يتعرض للتوبيخ أمام أقرانه من معلمه فعادة ما تشير قدميه إلى مكان جلوسه أو فى الأحوال الأكثر سوءًا إلى خارج الصف. أو الضيف غير الراغب فى الدخول فيشير بوقفته واتجاه قدميه لرغبته فى الانصراف.

١٠ ـ ومن الوسائل الهامة الأخرى توظيف جغرافية المكان، فالمدير المسيطر الواثق عادة ما يكون مكتبه فى واجهة المدخل، والشخص الذى يقود سيارته متابطا بابها انما يشيع الالفة فى المكان. والطارق الذى يتكئ على الجدار غالبا ما يتهكم أو يزدرى المكان. ثم هنالك النظرة من فوق النظارة التى تدل على الاستصغار وتقليل أهمية الآخر.

■■■

علم النفس

ولغة الجسد

يعتقد علماء النفس بأن ٦٠٪ من حالات التخاطب والتواصل بين الناس تتم بصورة غير شفهية أى عن طريق الإيماءات والإيحاءات والرموز، لا عن طريق الكلام واللسان والخرابيط ويقال إن هذه الطريقة ذات تأثير قوى، أقوى بخمس مرات من ذلك التأثير الذى تتركه الكلمات ومن الأخطاء الجسيمة التى نقع فيها جميعاً هى تجاهلنا للغة الجسد والإيماءات فى محاولتنا فهم ما يقوله لنا أحدهم أو إحداهم أو إحداهن وقراءة أفكاره أو أفكارها بل إننا نمضى ساعات فى تحليل الكلمات التى قيلت لنا من دون أن ندرك مغزاها لأننا لا نحسب بالشكل الكافى لغة الإيماءات.

يمكن فك الجدل التقليدى حول ما إذا كان الطرف الآخر يحبنا بالاعتماد على إيماءاته وإيحاءاته ورموزه لا على كلامه فقد لا يقول رجل لامرأة إنه يحبها، وقد لا تقول هى ذلك له ولكن الإيماءات جديرة بأن تقول ذلك ببلاغة اشد من الكلام.

وهذه بعض الإيماءات والإيحاءات التى تحدث فى حياتنا اليومية وقد لا نكون مدركين للمغزى أو التأثير النفسى المسبب لها.

فمثلاً: لمس اليد للوجه أثناء الحديث أمر مرتبط بالكذب وكذلك الحال عند لمس الأنف أثناء الكلام، وقد يلجأ البعض إلى لمس الأذن عند التشكيك بكلام يقال أمامهم.

فى حالة غضب تميل النساء إلى التحديق فى عينى الرجل محاولة طمأنته ولكن لو فعل ذلك رجل مع آخر، فلربما عد الأمر نوعاً من التهديد.

ـ إذا كانت المرأة مغلقة الرداء الذى تلبس فهذا معناه أنها غير مرتاحة وغير مطمئنة.

عندما يعقد اجتماع ما لمؤسسة أو إدارة ويلقى المدير نكتة عرضية نجد أن كلا من الحاضرين يصطنع ابتسامة مزيفة تظهر بوضوح فى عضلات زاويتى فمه التى تشد وترخى فى اتجاه الأعلى أما فى الابتسامة الحقيقية فإن عضلات أطراف العينين تتقلص أيضاً.

ـ وإذا شبكت المرأة يديها بشكل لين فهذا دليل انفتاحها على الجو المحيط بها.

عندما يهز البعض رؤوسهم فى إشارة إلى التأييد والاهتمام نجد أن الشخص المتكلم يزيد من سرعة كلامه.

بينما يشير تشابك الذراعين وتباطؤ رفرفة العينين إلى الملل أو إلى عدم الموافقة ما يحتمل أن يجعل المتكلم يبطئ فى كلامه.

أن يكون الإبهامان متلاصقين فهذا يعنى أن المتحدث عقلانى وكريم ومثقف ويستطيع التأقلم مع الظروف العامة.

عندما يجرى تعريف بعض الناس إلى بعضهم الآخر يظهر مستوى ما من الاهتمام يعبر عنه بازدياد رفرفة أجفان العينين من ١٨ مرة إلى أكثر من ٢٥ مرة فى الدقيقة.

نحن نشاطر الآخرين الذين نكاد لا نعرفهم السوائل الباردة لأنها جاهزة ولا تتطلب وقتاً.

نشاطر السوائل الساخنة الناس ذوى العلاقة الودية الأقوى بنا، لأنها تحتاج إلى زمن أكبر لتحضيرها فهل هذا هو السبب الذى يجعلنا نقدم ضيافة من المشروبات الساخنة للناس الذين تجمعنا بهم الألفة والمودة، وربما لهذا السبب أيضاً يعد تقديم أى مشروب آخر غير القهوة الساخنة نوعاً من الاستخفاف بالضيف الذى يشعر بشئ من برودة الاستقبال إذا لم تقدم له القهوة حصراً.

ضع اليدين على الطاولة باتجاه الشخص المتحدث فهذه بمثابة دعوة لتكوين علاقة حميمة.

يفضل المرء أن يتوجه بعد دخول السوق أو المحلات التجارية إلى اليمين لأنه سوف يستخدم يده اليمنى الأقوى ويشعر بالانشراح إذا كانت الممرات واسعة بينما يشعر بالضيق إذا كانت هذه الممرات ضيقة ولذا يحاول أصحاب المخازن تنفيذ هذه الرغبات إذ يضعون السلع الغالية الثمن فى اتجاه اليمين وفى الممرات الواسعة ويجب أيضاً أن تكون السلع فى تناول الزبون لأنه لا يشترى عادة أى سلعة لا يمسها بيده وقلما يشترى أحدنا سلعة كتب عليها "ممنوع اللمس".

عندما تكون اليد مفتوحة فهذه الإيماءة تقترن بالصدق والخضوع.

فى حال كون الذراعان متصالبتين فمعنى ذلك أن الشخص بحالة دفاعية سلبية... تعمد مطاعم الوجبات السريعة للإكثار من الألوان الفاقعة والحادة مثل الأحمر والأصفر وذلك لكى لا يشعر الزبون بالراحة ويطيل الجلوس فى المطعم.

وعندما تجلس المرأة على كرسى منحنية للأمام قليلاً واضعة يديها على ساقيها فذلك دليل على حاجتها للرعاية وذلك لإثارة الشخص المقابل لها ليرفع الكلفة.

أمـا الرجل الـذى يجلس علـى كـرسـى واضـعـاً يده علـى ظهـر كـرسـى آخـر فـهـذا دليل انه بحـاجـة إلى شـريكة تكون جـالسـة بقـربه ليـغـمـرهـا بعطفه.

أما الغمزة بالعين اليمين فإنها تعنى أن الرجل عقلانى، ومنهجى بينما الغـمزة بالعين اليسار معناها أن الإنسـان عاطفى ولديه إحساس بغـرائز من يقـابله تبين جميع الأبحاث المتوفرة أن لغة الجسد هى الجزء الأهم من أى رسـالة تنتـقل إلى الشـخص الآخـر وإن مـا بين ٥٠ إلى ٨٠ من المعلومات يمكن أن تنقل بهذه الطريقة وأن الرسالة غير الشفوية المنقولة هى غنية ومعقدة فى طبيعتها وتحتوى على تعابير الوجه والقرب من الشـخص المتكلم وحـركات اليـدين والقدمـين ومـلابس الشـخص المتكلم ونظراته وتوتره وانفعالاته وما إلى ذلك.

يوجد هناك عاملان هامان:

- هل يستطيع جسدك أن يقول ما تريده منه؟
- وهل تستطيع أن تفسر لغة أجساد الآخرين؟

إن الكثيـرين منا لا يعـون لغـات أجسـامنا حـيث أن هذا ينطبق على الرجال الذى لا يلاحظون الإشارات التى تنبعث من أجسامهم وأجسام الآخرين ويتجاهلونها حول أشياء مهمة جداً. وأنه لمن المفيد أن ينضم المرء إلى ورشة علمية تدور حول كيفية تحليل واكتشاف الإشارات المضللة للغة الجسد.

وإليك بعض الأشياء التى يمكن أن تجربها:

- أبدأ بالانتبـاه الواعى للغـة أجـسـام الناس حيث يمكن أن تشـاهد التلفزيون لمدة عشر دقائق مع إخفاء الصوت كلياً.

- دون بعض الملاحظات عن لغة أجسام الناس المحبوبين والمحترمين والمسموعين:

كيف يقفون أو يجلسون؟

ما نوع التعابير التى يملكون؟

ماذا تفعل أيديهم وأقدامهم؟

ما نوع النظرات التى يملكونها؟

ما هى الوسائل غير الشفوية التى يمتلكونها؟

هل يتصرفون بعكس لغة أجسادهم الإيجابية وهل هذا يؤثر عليهم؟

ابدأ بالتصرف بلغة الأجساد الإيجابية لمن تحب، وتحترم، وسيبدأ الناس الآخرون بالنظر إليك بشكل مختلف عن السابق. وحدها العيون تتخطى كل اللغات وتغزو كل الحصون فتلتقى فى لحظة لتحكى بلمحة ما يعجز عنه اللسان وتتسلل إلى أعماق النفس لتقول كلماتها الخاصة جداً والصادقة جداً، فهى لغة لا تعرف الكذب ولا الرياء لغة ليست بلغة لكنها مرآة صافية تعكس مباشرة كل المشاعر وتبوح بالأسرار قد يتكلم الجسد بينما يبقى اللسان صامتاً ولا يدرى صاحبه أن جسده يفشى أسراره للآخرين، نعم فحركات الجسد تشى بمكنون النفس؛ لأن الحركات التى تصدر عن الإنسان فى مقابلة ما؛ تترجم إلى معان عدة، والتواصل الإنسانى لا يتوقف عند حدود الكلمات المنطوقة أو المقروءة، أو الحركات المتعمدة كالتقطيب، أو التبسم، أو المعانقة، أو المصافحة مثلاً. هناك حركات لأجسادنا لا نشعر بها هى تحت عدسة علماء النفس كاشفة لشخصياتنا وما تضمر من شعور.

فعلى سبيل المثال يرى المختصون فى هذا المجال أن:

- رمش العين بكثرة أو فركها، علامتان تدلان على الكذب.

- الشخص الذى يضع يده أسفل أنفه فوق الشفه، يخفى عنك شيئاً ويخاف أن يظهره.

- وضع اليدين على الطاولة باتجاه المتحدث بمثابة دعوة لتكوين علاقة جيدة.

وهكذا يثرثر الجسد!. الجدى بالذكر أن أدعياء الديموقراطية والنزاهة قد أفادوا من هذه الدراسة للكشف عن صدق رؤسائهم فى المواجهات فكانت النتائج مخيبة للآمال!.

نظرية لغة الجسد نظرية حظيت بالاهتمام فى العام ١٩٧١ من قبل الدكتور راى بيردوسيل حين كان يلقى محاضرات وندوات حول الاتصالات التى تمت وتتم بين الناس بواسطة الإيماءات. وقد تبعته فى ذلك الكتابات النظرية والبحوث الجامعية الكثيرة التى تلقفت الموضوع بروح علمية، مما أخرج مجموعة من المعلومات الفرضية ممن لا يملكون خبرة فى التعامل مع الناس، بل كانت كلها نظريات أوراق واستطلاعات. إلا أن كاتباً واحداً استطاع أن يضع يده على الموضع الصحيح، وحقيقة الأمر أنه ليس كاتباً محترفاً بل هو مندوب مبيعات اسمه ألن بيز. يقول إنه تلقى العديد من الدورات فى أساليب البيع، لكنه لم يجد فى أى منها ما يتطرق إلى النواحى الضمنية وغير الكلامية فى البيع من هنا بدأ الكاتب يرصد الحركات ويراقب الوضعيات وتعبيرها عن الحالة النفسية، العلاقة بين الأشخاص، قابلية الآخرين على التجاوب. ويراقب حركات اليدين ومساهمتهما فى استقرار وضعية الجسد وتعيره، ونظرات العينين واتجاهاتهما، وتطرق حتى إلى أوضاع الرجلين وتحديداً الركبتين. لن نتطرق إلى الكتاب باستعراض

محتواه، بل بالدوران حوله لذلك نشير إلى أن الكاتب يعترف بأنه ليس عالماً اجتماعياً أو نفسياً بل هو بائع تعلم من التجربة والرصد مستعيناً بأبحاث هؤلاء العلماء، وهو اليوم يشرف على عدد من البرامج الاسترالية فى فن البيع، وينجز أشرطة فيديو حول الموضوع.

ويقول أنه لخص فى كتابه عدداً من الأبحاث التى قرأها وجمعها فى علوم الاجتماع، الإنسان، والحيوان النفس، الاستشارات العائلية والمفاوضات المهنية وأخيراً المبيعات ويتمكن قارئ الكتاب حقيقة من الانتباه إلى ما لم يكن يحسب له حساباً من قبل، وهذا ما جربته بنفسى، وقد يجلب هذا الانتباه انطباعاً سيئاً عن بعض الناس الذين تحس أنك تقرأ بواطن ما يفكرون به من خلال حركات الجسد.

وقد كان هذا موجوداً فى علوم العرب المبنية على الفطرة، كالفراسة، أى قراءة ما يفكر به الإنسان من خلال ملامحه. ويعتبر الكتاب آخر ما توصل إليه "علم لغة الجسد" وهو ليس من أنواع الكتب التى تدعى الوصفة السحرية، أو تعلم لغة ما أو مهنة ما فى ثلاثة أيام. ولكنه يحتوى على دراسات عملية معتمدة على بعض النظريات، وعلى تجربة الكاتب نفسه فى الاتصال بالناس، وهو فى الوقت نفسه ممتع لمن يريد قراءته لمجرد القراءة.

العوامل المؤثرة فى لغة الجسد

الحيز والمسافة:

لكل المخلوقات حيز ومسافة شخصية لا تسمح بدخولها إلا للمقربين، لا أقصد بذلك الغرفة أو المكتب أو المحفظة بل هى المسافة بالمتر والسنتم. وإذا اقترب شخص منك مسافة لا تتسق مع مقدار معرفتك به، سوف تصدر عنك حركات لا إرادية، يدركها الخبير. كأن تقطب

حاجبيك، أو تتكتف وتضم يديك بينك وبينه كأنك تحمى نفسك (غالباً ما تستخدم النساء الجزدان (المحفظة النسائية) فتضعها فى المسافة الفاصلة بينها وبين الآخر)، أو يتراجع رأسك إلى الخلف مع خجلك من تحريك قدميك، أو تعطيه جانب جسمك، وهذه المسافات بعرضها من الأبعد إلى الأقرب.

١ ـ المجال العام: ٣,٦ متر وما فوق، وهى المسافة التى تخاطب بها مجموعة من الناس، وهى الأنسب لتكون بين المحاضر والحضور، كمسافة منطقية بينهم وبين شخص لا يعرفونه.

٢ ـ المجال الاجتماعى: بين ١,٢٢ ـ ٣,٦ متر (٤ ـ ١٢ قدماً).. إننا نقف على هذه المسافة من الغرباء الذين نتعاطى معهم شخصياً، كالسباك ومصلح السجاد وساعى البريد وصاحب الدكان والموظف الجديد فى العمل، وبشكل عام الناس الذين لا نعرفهم جيداً.

٣ ـ المجال الشخصى: (بين ٤٦ سنتم ـ ١٢٢ سنتم: ١٨ ـ ٤٨ بوصة)، هذه المسافة التى نقف عندها بالنسبة للآخرين فى الحفلات الرسمية وشبه الرسمية والفعاليات الاجتماعية.

٤ ـ المجال الخصوصى: (بين ١٥ ـ ٤٥ سنتم: ٦ ـ ٨ بوصة): هذه المسافة يتحرك فيها الأشخاص الأهم فى حياة الشخص، كالأحباء والآباء والأبناء والأزواج، والحارس الشخصى.

٥ ـ المجال الخصوص جداً: (التماس الجسمانى، أى أقل من ١٥ سنتم) فى حركة الكفين الحركة التى ذكرناها عن كلينتون واستخدمتها زوجته وعدد كبير من الرؤساء والسياسيين الأمريكيين، هى فتح الذراعين يميناً ويساراً مع فتح الكفين... ولاحظوها أثناء الخطابات.

المقصود بهذه الحركة هى الإيحاء (إننى لا أخفى شيئاً عن الجمهور). ويشترط أن يكون الكفل واضحاً للجمهور أفقياً.

لنعدْ إلى الأصل، ما هى أشهر حركة للكف، حين نقصد إعلان البراءة إنها رفع الكفين مفتوحتين بالدعاء. أما لماذا الرفع إلى أعلى، فهى لما ترسب فى فكر الداعى أن من السماء تنزل الرحمات. ومن ما يقابل فكرة بقاء الكف نظيفة، ما روى عن الفاروق عمر أنه أوصى بإخراج كفه من الكفن، ليعرف أنه مات ولم يأخذ معه شيئاً. فى مراكز المبيعات الدولية، يمنع منعاً باتاً على الباعة وضع الكف فى الجيب أو تكتيف اليدين لإخفاء الكفين أو خلف الظهر. فإن ذلك يترك انطباعاً سيئاً لدى المشترى.

فإخفاء الكف يوحى بإخفاء شئ ما. ما يعنى أن المشترى لن يكون مرتاحاً أو مصدقاً للبائع، ويطلب فى كثير من مراكز البيع أيضاً إظهار الزندين.

ولاحظوا بناء على ما سبق ذكره، أن جولات الرئيس بوش الانتخابية، كان يرتدى أثناءها قميصاً سماوى اللون مفتوح الياقة، مشمر الكمين. كاشفاً كفيه وزنديه وللحديث عن وسائل جذب المعجبين كثيرة، ولكن ليست كلها من لغة الجسد، وقد نعود لها مرة أخرى. يتبع الحديث عن الكف فى موضوع المصافحة القدم إن شاء الله.

من أحدث وأكثر المواضيع جدلاً فى هذا المجال اليوم هو موضوع - لغة الجسد Body Language أهتم علماء اللغة بهذا الموضوع لأن العالم الكبير أصبح اليوم مجتمع صغير... فكيف سيستطيع عالم مليئ بالألف اللغات الاحتكاك والتفاهم. هنا تختفى اللغة اللسانية.. ويبدأ

الجسم نفسه بالكلام والتعبير متجاوزاً كل لغة ولهجة فى الاحتكاك الغيبى عندما يكون المتخاطبان لا يريان جسد الآخر - أى عبر الهاتف مثلاً - العبارات اللفظية تقوم بالتعبير والإشارة إلى الأشياء التى تعبر عن داخلنا. أما فى التخاطب وجهاً لوجه فيعتبر العلماء أن حركات الجسم تأخذ حيز ٧٠٪ بشكل متناغم مع سياق الحديث. حتى أن هذه الحركات قد تفصح وتعبر عن أسرار لا يمكن للجمل اللفظية أن تعبر عنها.

إذاً: **التخاطب اللا لفظى** non-verbal communication: هو علم مستقل بذاته يدرس تعابير وملامح الوجه أثناء الحديث وحركات الجسم التعبيرية - حركات اليدين، القدمين، العينين، حتى نبرة الصوت الخ - والدور الذى تلعبه هذه الملامح سواء بقصد أو بدون قصد فى كشف ما لا تستطيع الألفاظ تعبيره كالمشاعر أو المواقف.

بعض حركات الجسد تكون مشتركة بين جميع الشعوب بغض النظر عن الخلفية الثقافية لهذه الشعوب. وبعضها الآخر تختلف باختلاف الخلفية الاجتماعية والثقافية للمجتمعات وتكون حكر على مجتمع معين دون غيره؛ بل وتأخذ أحياناً نمطاً مغاير تماماً عن شعب آخر.

توقف العلماء عند نقطة: فالحركات أغلبها تكون إرادية. وهنا لا مشكلة تذكر، لأن الحديث السعيد مثلاً تتبعه ابتسامة، هنا الحركة تتبع اللغة، أو مثلاً الحزن يكون مع نبرة صوت خافتة أما الحركات اللاإرادية فهى نقطة النقاش هنا، هى التى تكشف ماهية الإنسان ونفسيته، ولكن ما يحدد هل هذه الحركة إرادية أم لا إرادية!!؟ ابتسامة مثلاً يمكن أن تكون إرادية ويمكن لها أن تكون لا إرادية.

علم الجسد يدعى اليوم: Kinthetics وأطلق عليها هذا الاسم الرائد فى هذا المجال: L. Birdwhistell في كتابه: Introduction to Kinthetics عام ١٩٥٢.

هنا إذا حددنا الفكرة العامة للبحث الذى سنبدأ به، الخطوة التى تليها: قرائة فروع هذا العلم، علينا الآن فهم هذا العلم جيداً، ماذا يبحث علم دراسة لغة الجسد، لأن كل واحدة من هذه الفروع تصلح أن تكون أطروحة، وكما قلنا سلفاً علينا التفرع قدر الإمكان واختيار نقطة معينة والبحث فيها تجنباً للأخطاء والهفوات.

ما هى لغة الجسد:

بعد قرائة المراجع السابقة التى كتبها المهتمين والعلماء فى هذا المجال تبين لدينا ما يلى:

لغة الجسد Body Language يدرس:

١ - الأفعال التى يكون بها الجسد تنقسم إلى:

- أفعال ولادية :inborn actions تخلق معنا عند الولادة؛ وهى الأفعال البيولوجية التى يقوم بها الجسد والتى يشترك فيها جميع البشر بدون أى اعتبار لانتمائاتهم اللغوية. وهنا نستطيع أن ندرس لغة الأطفال. كيف نستطيع أن نفهم الطفل، كيف يشترك الأطفال فى التعبير عن جوعهم، أوجاعهم، متطلباتهم.

- أفعال مكتشفة discovered actions:وهى الأفعال الشخصية التى يكتشفها الإنسان فى ذاته.

- أفعال مكتسبة absorbed actions: وهى الأفعال المكتسبة التى يتعلمها الإنسان بلا وعى، وهنا يكون للبيئة المحيطة دور كبير فى هذه الأفعال.

ـ أفعال تدريبية trained actions: وهى الأفعال التى يدربها ويعلمها جيل بعد جيل، أى يتعلمها الإنسان بوعى، وهنا أيضاً البيئة المحيطة هى صاحبة الدور.

ـ الأفعال المختلطة mixed actions: وهنا أفعال قد تبدو للبعض مكتسبة، وقد تبدو تدريبية، أو تكون للبعض مكتشفة وللبعض تدريبية، وهكذا.

٢ ـ ملامح الوجه gestures وتقسم إلى:

a-ملامح عرضية incidental gestures: وهى الملامح التى توافق الكلام. وتكون عفوية تظهر مع العبارات اللفظية كمتمم للمعنى.

ـ ملامح تعبيرية expressive gestures: وهى الملامح البيولوجية التى تظهر على الوجه وتعبر عن حالة عصبية معينة.

ـ ملامح تقليدية mimic gestures: وهى الملامح التى يقوم الإنسان بتقليدها لتأخذ شكل معين تقليدى.

ـ ملامح رمزية symbolic gestures: وهى الملامح التى تظهر على وجه الإنسان لا إرادياً لتفك رموز شخصيته أو مزاجه أو نفسيته.

ـ ملامح تقنية technical gestures: وهى الملامح التى يرسمها الشخص على وجه بحسب متطلبات معينة أو مهنة معينة. مثلاً ملامح الطبيب عندما يشخص مريضه. أو مثلاً الأستاذ عندما يشرح الدرس.

٣ ـ الملامح ذات الرسائل المتعددة multi-messagegestures:

وهى الملامح التى تنقل أكثر من تعبير أو رسالة فى نفس الوقت.

٤ ـ تعددية الملامح gesture variations؛ أى أن ملامح متعددة تستطيع التعبير عن شعور واحد أو تنقل رسالة واحدة. مثلاً للسعادة العديد من الملامح التى يمكن أن يعبر الجسد عنها.

٥ - **ملامح إقليمية regional gestures**: وهى الملامح الخاصة بإقليم معين والتى تحدده الطبيعة الجغرافية.

٦ - **إشارات التوجه guide signs**: وهى الإشارات التى تقوم بها اليد لتحديد نقاط التوجه. مثلاً يمين، يسار.

٧ - **علامات الإجابة النفى yes, no signals**: العلامات التى يشير بها الإنسان عن موافقته أو معارضته.

٨ - **تصرف العين gaze behavior**: هنا دراسة حركات العين. كيفية التدقيق.

٩ - **مظاهر التحية salutation displays**: أى طرق مظاهر إلقاء التحية. وهنا طبعاً تختلف بحسب الخلفية الثقافية للشعوب.

١٠ - **علامات القرابة tie signs**: وهى العلامات التى يعبر عنها الجسد وتشير إلى الرابطة التى تربط بين الشخصين المتخاطبين، مثلاً هل هم غرباء عن بعضهم. أم أصدقاء. أم أخوة.

١١ - **التلامس الجسدى وعلامات القربى body contact and ties signs**: طبعاً التلامس الجسدى يساعد فى فهم الرابطة التى تربط بين الشخصين المتخاطبين.

١٢ - **التلامس الشخصى contact auto**: لماذا وكيف نلمس جسدنا الخاص.

١٣ - **إشارات متضادة Contradictory Signals**: وهى إشارات يصدرها الجسد ولكن يمكن أن تعطى معانى متضادة فى نفس الوقت.

١٤ - **علامات مبالغ فيها Signals Overkill**: وهى العلامات التى يقوم بها الجسد والتى يكون مبالغ فيها. وطبعاً تكون شخصية وإرادية.

١٥ . **تصرفات منطقية** Territorial behaviors: وهى التصرفات التى يقوم بها الجسد وفقاً لمنطقة محددة جغرافياً.

١٦ . **تصرفات الدفاع عن النفس** protective signals: وهى التصرفات الإرادية أو اللا إرادية التى يقوم بها الجسم لحماية نفسه.

١٧ . **تصرفات الخضوع** Submissive signals: وهى التصرفات التى يعبر فيها الجسد عن الخضوع أو الخشوع للطرف الآخر.

١٨ . **المظاهر الدينية** displays religious: وهى المظاهر التى يقم بها الجسد أو يبدو عليها. ليعبر عن حالة دينية معينة.

١٩ . **حركات الإهانة** insult signals: وهى الحركات والإشارات التى يستخدمها طرف لإهانة طرف آخر.

٢٠ . **حركات التهديد** threat signals: وهى الحركات التى يستخدمها طرف لتهديد الطرف الآخر.

٢١ . **الإشارات الفاضحة** over-exposed signals: وتكون عندما يبالغ الطرف الأول فى إظهار الجسد أو شيئ ما بشكل مبالغ به. وبشكل فاضح.

٢٢ . **علامات الملابس** clothing signals:عندما تكون تتحدث الملابس التى يرتديها الشخص. فتحدد عمله أو جنسيته أو معتقداته أو حتى حالته الاجتماعية والمالية.

٢٣ . **إشارات التغير الجنسى** gender signals:عندما تكون هناك أفعال جسدية معينة مخصصة للرجال. وبعضها الآخر مخصصة للنساء.

٢٤ . **الإشارات الجنسية** signals sexual: وهى الحركات التى يأخذها الجسد فى الأوضاع الجنسية.

٢٥ـ **إشارات الوالدين** signals parental: وهى الحركات الجسدية التى يقوم بها الوالدين لتعبر عن العطف والحنان للأبناء.

٢٦ـ **علامات الرضع** infantile signals: وهى الحركات البيولوجية التى يصدرها الرضيع.

٢٧ـ **علامات تناول الطعام** feeding signals: وهى الحركات التى يأخذها الجسد أثناء تناول الطعام.

٢٨ـ **حركات الرياضة** sporting signals: وهى الحركات التى يقوم بها الجسد أثناء ممارسة أنواع الرياضة.

٢٩ـ **حركات الراحة** resting signals: وهى الحركات التى يقوم بها الجسد ليرتاح أو ليأخذ شكلاً مريحاً معيناً.

٣٠ـ **لغة الصم والبكم** mute language: دراسة لغم الصم والبكم بتفاصيله.

٣١ـ **الرقص التعبيرى الصامت** singes dance: دراسة مفصلة عن الرقص التعبيرى.

هذه إذا فروع دراسة لغة الجسد. علينا الآن أن نختار إحدى هذه الفروع لندرسها بشكل تفصيلى ونحدد نقاطها ونختار أى نقطة سنكتب إطروحنا عنها.

المظاهر الدينية religious displays: وهى المظاهر التى يقوم بها الجسد أو يبدو عليها. ليعبر عن حالة دينية معينة.

إذن اخترنا الآن منهج المقارنة. ولكن من سيكون الطرف الآخر فى المقارنة!! الخيار الأفضل لى هو الديانة المسيحية. لأننى على الأقل أعرف كيفية أداء الصلاة فى الديانة المسيحية وجميعنا نعرف الفرق

الواضح بين الصلاتين. وهاتان الديانتان هما الأكثر انتشاراً فى عالمنا العربى وأستطيع الاعتماد عليهما ضمن بيئة ذات خلفية ثقافية مشتركة.

العبادة بكافة أشكالها هى خضوع لسلطان الله عز وجل وهيبته. والجسد عند الخشوع والخضوع يتخذ أشكالاً وحركات معينة تناسب هذا الخضوع. ولعل الصلاة هى أولى العبادات التى تصل العبد بربه.

ستناقش هذه الأطروحة الممارسات والحركات الدينية التى يقوم بها المصلى فى الديانتين المسيحية والإسلامية بعيداً كل البعد عن الخوض فى العقيدة بحد ذاتها.

مثال: كلمة بسيطة مثل AMENوهى كلمة مشتركة بين الديانتين يمكن أن ترافق بشبك الأصابع مع بعض. أو بوضع راحة اليد على القلب. أو بإصدار لفظ الشهادة. أو بالتصليب ـ شبك ثلاث أصابع ورسم إشارة الصليب ـ أو مثلاً بهز اليدين.

فى الصلاة المسيحية الجسد حر يفعل ما يشعر به. الجسد حر يتخذ الوضعية التى تناسبه أثناء الصلاة.. مثلاً كشبك أصابع اليدين وإخضاع الرأس. الانحناء. الركوع، الوقوف، شبك السبابة والإبهام والأوسط ورسم إشارة الصليب على الجبهة والجذع والقلب... إلخ.

فى الصلاة الإسلامية يكون الجسد مقيد بحركات معينة يقوم بها المصلى قبل الصلاة وأثناء إقامة الصلاة، فهى ٥ صلوات مفروضة يقوم بها المصلى فى أوقات محددة من النهار. يؤديها المصلى بوقوفه أولاً، ثم التكبير، الانحناء، الركوع، إخفاض الرأس أثناء الركوع حتى تلامس الجبهة الأرض. ثم الجلوس فى خشوع وأخيراً إنهائها بتحريك الرأس يميناً ويساراً. طبعاً الشفاة تتحرك عند هذه الحركات مصدرة ألفاظ

وتعابير محددة وتتلو آيات من القرآن. ولا ننسى أن هذه التعابير يجب أن تكون باللغة العربية بغض النظر عن الخلفية اللغوية للمصلحى.

وأخيراً يمكننا مناقشة بعض الرموز الدينية التى يقوم المسيحى أو المسلم بارتدائها. بمجرد أن نراه من بعد كيلو مترات نعرف أنه مسلم أو مسيحى بدون أن ينطق بكلمة واحدة.

لغة الجسم لغة أخرى تكشف بواطن الإنسان إذا قرضت امرأة تفاحة وهى على أريكة مع رجل فماذا تعنى؟!! الواقع أن لغة الاتصال وتبادل الحديث لا تعتمد اللسان والفم وما يخرج منهما نطق لغوى بل تتشارك معهما أدوات الجسم بالتواءته وبانفعالات الوجه والأيدى والأصابع، كل هذه الأدوات تتشارك فى التعبير وليس الصوت فقط وهذه ما يسمونها بلغة الجسم. ولهذا فاللغة ليست لغة واحدة بل لغتان هما لغة النطق أو اللغة الصوتية ثم اللغة الأخرى وهى لغة لا صوتية ينطقها الجسم بالإيماءات وبتحركات الجسم والأعضاء. الكثير منا لا يعرفون لغة الجسم التى تشمل حتى ومضات العين وإيماءات حاجب العين والجفون وتعابير الوجه. لغة الأصوات أو لغة الجسم ولغة الأصوات لاحقها علم النفس الاجتماعى فى كل الأحاديث الجارية فيما يعرف بعلم النفس الشعبى وهو تعبير يراد منه تطبيق لغة الجسم مع الروابط الضاهرة فى حركات الجسم الإرادية واللاإرادية، وهى فى كثير من الأحيان موضوع غير متفق عليه فمثلاً الابتسامة قد تنتج بالإرادة أو اللا إرادة. أما لغة الجسم الإرادية تعنى انتباهاً ووضعاً يؤخذ باللاارادة إذ نجد الابتسامة إرادية وحركات الأيدى بل حتى تقليد الشخص المقابل لذا فإن لغة الجسم اللاإرادية تنطبق عن العديد من أشكال الاتصال اللاصوتى وهى حركات مقصودة كلياً أو جزئياً، ويعرف الشخص ما يريد التعبير عنه. أما لغة

الجسم اللاإرادية ففى كثير من الأحيان تظهر بتعابير الوجه ويرون أنها من الوسائل للتعرف على انفعالات الشخص الذى يجرى الكلام معه. فى البداية كانت دراسة لغة الجسم قد بدأت بدراسة لغة الحيوانات وهى تشير إلى بعض أشكال اللغة التى بدأ بها الأجداد وكانت نوعاً من اللغة اللاغوية وهى التى تبدلت مع الأزمنة السحيقة وتركت آثارها فينا. بعض الحيوانات تستطيع معرفة لغة جسم الإنسان بطريقة إرادية ولا إرادية فى طريقة تعرف بتأثير (كلفرهانس) فيما يعرف بعلم النفس المقارن وهى الطريقة التى دفعت إلى تلقين (واشو) الشامبنزى لغة الإشارة الأمريكية بدلاً من الكلام وقد نجحت محاولة لتفهيم القرود لغة الإنسان. الواقع أن لغة الجسم نتاج تأثيرات كل من الوراثة والمجتمع فالأطفال الضريرين يبتسمون رغم أنهم لم يروا الابتسامة بعيونهم. عالمة السلالات (أيرينس ايبسفيلد) تدعى أن عدداً من عناصر لغة الجسم كانت عالمية عبر الموروث ولابد أنها (أنماط حركة ثابتة) تحدث عبر سيطرة الغريزة.

وبعض أنماط لغة جسم الإنسان تظهر استمرارية الاتصال مع حركات القرود رغم أنها تتبدل فى المعنى. وأكثر الحركات نقاوة هى وضع النطق ب - (نعم) و(لا) بين الناس إذ تتأتى من التعلم أو المراقبة بعفوية فى المجتمع. أن الكثير من الناس يرسلون ويستقبلون إشارات لا لغوية فى كل الأوقات وهذه الإشارات تشير إلى ما يشعرون به حقاً. وهناك تكنكة لقراءة الناس بطريقة دراسة صورة المرء لنفسه بالمرآة فى مقابلة تجعله يدرس حركات جسمه باطمئنان. وهذه الطريقة لا تنطبق على دراسة المصابين بصعوبة النطق لان حركاتهم ليست اعتيادية ولأن لغة الجسم هى المتحكمة على لغة النطق. والأهم قولاً أن لغة الجسم تلعب دوراً كبيراً فى حالات التودد العلاقات العائلية والحب. ولغة الجسم تلعب دوراً كبيراً

فى البيع والشراء لهذا فإن مؤسسات البيع الكبيرة تدرب أفرادها، كشركات التأمين وبيع السيارات تدرب وكلاءها على فهم لغة الجسم. وهناك إشارات جسمية تعكس حالات طبيعية ومرضية فتحت ضغوط اليأس والقلق تبدأ الساقان بالاهتزاز وعند الكذب فإنه وجه الكاذب ينقلب ويتحاشى الاتصال بعينيه وينظر إلى اليسار لفبرقة معلومات بينما يبدأ بمسح العرق من باطن يديه.

وفى حالات العنف يبدأ شد العظلات وتتحول الأيدى إلى قبضات والجسم فى استعداد تام للمواجهة وفى حالات القلق تتبدل الأوداج وتتبدل معدلات التنفس مع حركات عصبية للرأس. أما فى الحيوانات فهناك أبحاث موثقة فى حالات من اللبائن عند تزاوج الانثى والفحل فأحد البهام يبدأ بمناورة أرضية ليجذب الأنثى. أما تصليب الذكر فى أنواع أخرى من البهائم فتعنى تحدى الآخرين من دخول المنطقة فى وقت يقوم به بنطح الثور القريب منه وبهذا تنجذب الأنثى له وفى كثير من الأحيان يبدأ الثور بنطح شجرة لاستعراض قوته والاستعداد لجولة التوادد بين الحبيب والحبيبة. عضلات الوجه فى تقلصاتها وانفراجاتها هى أكثر إسهاماً فى فعاليات التوصيل والتفاهم فكل واحد منها يفهم ما معنى الابتسامة أو تجهم الوجه وهذه مفهومة فى كافة أقطار العالم دون اعتبار للغة أو الثقافة السائدة.

وفى بعض الأحيان نجد أن الاحتضان يتكلم عن نوع الاهتمام المتواجد بين اثنين فهو صادق بين آلام وأولادها. ولعل أحسن مثل يمثل البديل للنطق بـ (نعم) أو (لا) هو الاستعاضة بلغة الجسم وبتحريك الرأس، وهذا يعطى المرء لغة أخرى بديلة وهى لغة الأيدى والبدن. الواقع أننا نفهم الكثير مما يتكلم به الجسم من أوضاع التوادد والحب والكراهية

والشراسة بالبديهية ولكننا لا نلمسها. هناك مقولة قديمة هى (حب من النظرة الأولى) وليس (الحب من الكلمة الأولى (ويعنى ذلك التقاء العيون فى قاعة أو اجتماع ويعنى أن الجسم ينطق بأكثر مما تعنيه الكلمة. اللغة الجسيمة تعرض الأهداف والدوافع كما تعرضه الإعلانات وتصرفاتنا تؤدى إلى تفسيرات كثيرة إذ نحن نتصرف والآخرون ينفعلون بانفعالات متباينة، وفى قاعات الاجتماعات تبتسم المتكلمة لكن أثرها فى كل واحد منا يستجيب بطريقته. لغة الجسم تسمى أيضاً السلوك غير الناطق إذ حتى عندما نصمت فأننا ندع حالتنا وأحاسيسنا وعواطفنا تنطلق. الوقع حين نتحدث لا نرى أنفسها فى المرأة كيف يتحدث جسمنا فحينما تتحدث فتاة عن صديقها وهى على مسطبة طبيب الأمراض النفسية المريحة قائلة أنها لا تزال تحب صديقها الذى يسئ لها فأنها تهز رأسها من جهة إلى أخرى وعندما تتكلم دون أن تلحظ ذلك ولو كنا أمينين مع أنفسنا للاحظنا أننا نقوم بنفس ما فعلته تلك الفتاة على طاولة الطبيب المريحة. وكثيراً ما نلجأ إلى الكذب الأبيض عندما يسألنا رب العمل كيف حالك فإن الجواب الأول سنقوله (اننى حسن) أو (جيد جداً) ولكننا مع ذلك فإننا فى دواخلنا قلقون ما إذا كنا قد أجبنا ما يريد رب العمل أن نقوله. يقول أحد الثقاة أن الكاذب لو سؤل (هل أكلت البقلاواية الأخيرة؟) فإن إجابته تتضمن نفس الكلمات التى وجهت له وهى (كلا لم آكل البقلاوية الأخيرة) ولو مكان صادقا لقال (لا لم آكلها (ويعنى ذلك أن الكذابين بدلاً من ينفا الأمر يلجأون إلى النكران. والكاذب يتحدث بطبيعة مبالغ فيها وفيها إضافات لإقناع الآخر ولا يرتاح لوقفات الكلام خلال التحدث. والكذاب يضيق بالتأكيدات ويركن إلى التعميم. لغة الجسم صامتة فالشخص الذى يضع أصبعه على خلفية أذنه إنما يعتمد

الكذب فى حديثه أما كيف يحدث ذلك فإن الأمر يحتاج تحليلاً نفسياً أكبر. ويقول الخبراء أن الشخص العريق فى كسر القوانين لا يحرك يديه أمام المحققين وكذلك السياسيين الذين يقفون أمام كاميرات التلفزيون لا يحركون أيديهم أن هم أرادوا تمرير بعض الكذب. لهذا يقولون من باب الطرافة أن المرأة أن التى تجلس من رجل على مضجع وتنهش بيدها تفاحة فأنها تفصح عن شئ غير غامض على الرجل.

تفسير حركات اليد:

توما شمانى - تورونتو

ضم الذراعين: عندما يقوم الشخص الذى تتحدث إليه بضم ذراعيه، فهو يريد أن يقول أتركنى لوحدى أو لا أتقبل ما تقوله أو غير مهتم به.

الذراعان خلف الرأس، والميلان إلى الوراء: فى علاقة جديدة، غالباً ما تستخدم هذه الحركة للتعبير عن الرغبة فى السيطرة أو القوة.

الجسم المشدود: التصلب، أو الحركة الجسدية المتشنجة، أو اليدان المشدودتان أماماً أو راحتا اليد المتجهتان نحو الأسفل على الطاولة، كل هذا يشير إلى الاهتمام بالموضوع.

اليد التى تغطى الفم واللحية: يدل هذا على أنك غير صريح، أو ربما تقول الكذب أو ربما تشعر بعدم الأمان والضعف. وإذ تلمس وجهك حينما يتحدث إليك شخص ما آخر، فيمكن أن يعنى هذا بأنك لا تصدق ما يجرى قوله أمامك.

التململ: إن الحركة هنا وهناك، واللعب ببعض الأشياء والنقر بالأصابع، كلها إمارات تدل على السأم، أو العصبية أو نفاد الصبر.

تقارب الركبتين عند إجابتك عن السؤال: يعنى أنك جرحت مشاعر محدثك وتسعى إلى تخفيف حدة الضغط.

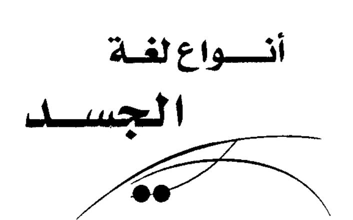
الميل بعيداً: إن تجنب الاقتراب، حتى عند إعطاء شئ ما للشخص، يعد علامة سلبية جداً. ولغة الجسد السلبية لا يعتد بها إلا بشكل أقل من اللغة الإيجابية بوصفها مؤشراً ينم عن الارتياح.

إن الأفعال السلبية يمكن أن تدل على أن الشخص متعب، أو ربما ناجمة عن قضايا أخرى تنقل كاهل هذا الشخص. وغالباً ما تكون وضعيات جسد المرء أو حركاته بلا معنى. فبعض الأشخاص يبتسمون أو يعبسون بشكل طبيعى. وآخرون يميلون برؤوسهم طوال الوقت: فيما لا يفعلها البعض الآخر البتة. بعض الأشخاص لا يستطيعون أن يجلسوا فى كرسى لأكثر من دقائق قليلة دون أن يصالبوا أذرعتهم؛ بينما يجلس آخرون منتصبين وأيديهم إلى جانبهم.

ما يهم هنا، على أية حال، هو الانتقال من وضع جسدى ما إلى وضع آخر. لكن عندما يبدأ نفس الشخص بالانحناء إلى الخلف ومن ثم يتحرك تدريجياً إلى الأمام مع استمرار الاجتماع، فهذا يعنى تواصلاً لا لغوياً.

■■■

أنواع لغة الجسد



١ ـ لغة الجسد المغلقة:

الإشارة بالأصابع نحو مستمعك أو نحو الطاولة يبدو عدائياً جداً أو المستمع يمقت هذا لذا استخدم لغة مفتوحة.

ـ اليدان خلف الرأس والانحناء إلى الوراء فى الكرسى: يعبر عن موقف استعلائى، أنانى.

ـ اليد على الرقبة: يعنى أن الشخص الذى تتحدث معه يكون مصدر ضيق.

ـ منع النظر بإغلاق العينين باليدين أو التحويل بعيداً (أى ليس هناك تواصل بالعيون):

يشير إلى أنك لا تؤمن بما يقول/ ليس بوسعهم أن يفهموك. إنه فعل دفاعى.

ـ الذقن على اليدين: يدل على الملل.

ـ اللعب بالقلم أو بأى شئ فى يديك: يعبر عن الملل أو العصبية.

٢ ـ لغة الجسد المفتوحة:

ـ الانحناء إلى الأمام: إشارة إلى الإصغاء.

ـ الإيماء بالرأس: دلالة على الفهم لا تستخدم هذه الحركة أمام الكاميرا.

ـ إمالة الرأس (عند الإصغاء): يعنى أنك مستعد لسماع الحقائق. لا تقم بهذه الحركة أمام الكاميرا.

ـ الراحتان المفتوحتان: إننى أصدق بهذا، وتعد إشارة مخلصة.

ـ لمس مؤخرة العنق: إنك مصدر إزعاج لمتحدثك.

ـ لمس ذراع شخص آخر: تؤدى هذه الحركة إلى ترسيخ العلاقة.

٢ـ فن التفاوض:

ركز على الإشارات غير الكلامية:

ربما تكون والدتك علمتك أنه من سوء الأدب أن تحملق فى الآخرين، لكن عندما تتفاوض فى اتفاق تجارى مثلاً فإن الملاحظة الدقيقة للخصم تكون منطقية ومطلوبة بالملاحظة الدقيقة لكل الحركات الجسدية التى تصدر من الخصم عادة ما تستطيع التوصل إلى ما إذا كان يخبئ شئ أو لا يقول الحقيقة.

مفتاح العمل هو الا تحدق بشكل ملحوظ يعطى الخصم إحساس بعدم الارتياح فيتخذ الحذر لكن أن تكون مدرك بتحركات جسده من خلال ومضات عارضة تراها بعين يبدو من مظهرها أنها صديقة (ودودة) إلى أن تتوصل للشفرة الخاصة بهذا الإنسان. عن ماذا يجب أن تبحث؟ الخبراء الذين درسوا لغة الجسد يقترحون عملية من خطوتين.

الأولى: حدد فى البداية نوع التصنع أو التكلف عن طريق حوار ودى قبل بدء المفاوضات لترى إذا كان خصمك يتبنى فجأة سلوك مغاير "يجب عليك ملاحظة الناس لفترات طويلة لتعرف النمط الأساسى لكل منهم" كما قال ديفد حيانو مؤلف كتاب " Poker Faces عندما تعرف كيف

يتصرف الشخص فى الأحوال العادية قد تصبح لديك القدرة على تحديد متى يرتدون قناع ويبدءون فى التظاهر بشئ غير حقيقى.

حيانو أستاذ متقاعد فى علم الانثروبيولوجى (علم الإنسان) من جامعة كاليفورنيا وقضى وقتا طويلاً فى دراسة لغة الجسد لدى لاعبى البوكر ووجد إنك يجب أن تقضى وقتا فى بناء صلة أو علاقة مع خصمك لماذا؟ لأنك عندما تعرف كيف يتصرف شخص ما فى أحواله العادية natural behaviorستعرف متى يخفى شئ فمثلاً عندما تتحدث مع شخص وتجده مندفع ومتكلم فى الأحوال العادية ثم تجده أثناء المناقشات والتفاوض هادئ وحليم أو يتحرك حركات عصبية أو يفرط فى عمل شئ ما كالتدخين مثلاً فلك أن تتوقع أن شيئاً غريباً سوف يحدث. قد يكون لغز أن يكون خصمك يخفى عنك معلومات مثلاً. حياتو يقول أنه فى لعبة البوكر على سبيل المثال اللاعب الذى يرمى الأوراق بقوة على المائدة أو الذى يبدو فجأة متهوراً وعدوانى قد يكون يخفى بغرورة ضعف الورق الذى يحمله. نفس المنطق ينطبق على الخصم الذى يصرخ ويكرر أنه تنازل كثيراً وأنه صاحب حق فى حين أنه لم يتنازل إلا عن القليل جداً مما كان يتوقع وأنه ليس صاحب حق أصلاً.

يوجد نطاق من المؤشرات الغير لغوية قد تساعدك مثل الرايات الحمراء خلال المفاوضات. الخبراء يقترحون أن تهتم بشكل خاص بيدى الخصم ووجهة لفهم هذه الإشارات حيث تعمل على كشف البرنامج الذى أعده الخصم لمواجهتك كما قال ديفيد موين الخبير النفسى للمنظمات الإشارات تتضمن على سبيل المثال انقباض الصدر وحركات الشفاة (مثل عض الشفة) والرمش اللا إرادى للعينين والازدراد (إبلاع اللعاب) ونظيف

الحنجرة فطبقاً لموين الشخص المفاوض الذى يبدأ بالتنفس بسرعة قد يكون لا يقول الحقيقة. ويمكن ملاحظة عمق وسرعة التنفس عن طريق ملاحظة حركة الأكتاف حيث ترتفع الأكتاف وتسقط إلى الأسفل مسافة أكبر من المعتاد. وقد لاحظ موين أن معظم المتدربين على مهارات التفاوض يركزون على الأوراق التى يحملونها بدلاً من التركيز على تحركات الخصم مضيعين أهم الفرص لقراءة لغة الجسد وقد تحتاج هذه الملاحظة "إذا أردت الهرب من تركيز شخص على تحليل لغات جسدك أشغله بشئ ما (تقرير يقراءة مثلاً) كى تتفرغ أنت لإخفاء انفعالاتك وإذا كان الموقف عكسى أى إذا كان خصمك يحاول الهرب من ملاحظاتك بإعطائك تقرير ليشغلك عن ملاحظته ضع التقرير جانباً وقل له "لم لا تخبرنى عنه بنفسك؟ أو ماذا بالتقرير يا سيدى؟".

فكلما كان اتصالك البصرى بالخصم مستمر تستطيع الحكم عما إذا كان ما يقوله لك متفق أو مختلف عما تشير إليه إشاراته غير اللغوية حتى محترفى عقد الصفقات الذين يعرفون كيف يغلفون تعبيراتهم بقناع مغاير لما يريدون الإعلان عنه بالكلمات قد يقعون فى شرك أن تفضحهم أجسادهم وحركاتهم اللاإرادية". راقب علامات الخداع "كما يقول ريموند ماكجرايم مؤلف "إغراء الصمت Silent Seductionحيث أن الخداع يكشفه بعض الحركات مثل تغطية الفم باليدين أو حك جانب الأنف أو هز الرأس جانباً بسرعة أو الميل المفاجئ بالجسد بعيداً عنك إذا حدثت مثل هذه الأشياء فأنها تشير إلى شئ حيوى أو هام فى عملية التفاوض.

عندما يكذب الناس فأنهم لا إرادياً يريدون الاعتذار عما بدر منهم ويشعرون بالذنب وهذا يظهر فى الإشارات الغير منطوقة لأجسادهم بعبارة أخرى قد تدفعك لغة الجسد للثقة بالمتحدث أبحث عن علامات

الانبساط مثل فتح راحة اليد فإنها علامة على الانفتاح الأمانة وكلما امتدت اليد المفتوحة أمامك فكان الشخص المتكلم يقول ليس لدى ما أخفيه.

الآن تعرف ما الذى يجب أن تبحث عنه عند التفاوض - تنبه لكل حركة ولو كانت ضئيلة يأتى بها الخصم - أحذر أن تبنى رايا على استنتاج متهور مبنياً على إشارة واحدة لكن بناء على أكثر من إشارة يمكنك أن تحدد على ما سوف تركز فى المفاوضات.

٤ - مظهر الجسد:

(الطلة - السيماء - المحيا) أجسادنا تقول الكثير عنا بطرق متعددة مثلما نتواصل باللغات تماماً لمن يفهم لغتها، التحركات الجسدية تستطيع أن تشير أو تحدد اتجاهك أو موقفك أو شعورك بينما أيضاً يمكنك أن تتعلم منها.

حركات الجسد تشمل الرأس والعينين والأكتاف والشفاه والحواجب والرقبة والساقين والذراعين والأصابع والإشارات والإيماءات كلها قد تشير إلى أى مدى نشعر بالراحة والسعادة والمودة والقلق والعصبية والعديد من الرسائل الأخرى مع وجود العديد من الأعضاء التى تنقل الرسائل قد يحدث لك ارتباك وتشويش فى فهم معنى الرسائل الغير منطوقة فقط فكر فى الرسائل المختلفة التى تصل لك فى مواجهة الشخص من مسافات مختلفة وبوقفات مختلفة هنا تكون بدأت تستخدم جسدك فى توضيح المعنى.

هنا يكون الحديث تطرق بنا إلى موضوعات أخرى: دراسة المسافات بين الأشخاص فى المواقف المختلفة proxemics والمظهر والاتصال

العينى eye contact والتصرفات الجسدية لذا يجب أن نتطرق قليلاً منطقة منها.

دراسة المسافات بين الأشخاص فى المواقف المختلفة Proxemicsهى المسافة أو الفراغ الموجود بيننا وبين الآخرين (الحيز) مدى تقريب الأشخاص أنفسهم من الآخرين أثناء الحديث أخذا فى الاعتبار نوع العلاقة بينهم. تختلف المساحة من مجتمع إلى آخر ومن ثقافى إلى أخرى لكن فى المجتمع الأمريكى فإن المسافات التالية هى المعيارية:

- (٠:٤٥) سم مسافة الحميمة (تقتصر على أفراد الأسرة والأصدقاء المقربون).
- (٤٥ : ١٢٠) سم مسافة عادية (تستخدم فى معظم التعاملات العادية).
- (١٢٠:٣٦٠) سم مسافة رسمية (تستخدم فى معظم التعاملات الرسمية).

المظهر Appearance

المظهر هو العامل الثانى الهام فى الاتصالات غير اللغوية. فى المجتمعات هذه الأيام السبب فى ارتداء الملابس تغير من أشياء الحاجة إلى الدفء إلى التعبير عن الذات فالمراهقون يستخدمون الموضة ليعبروا عن اجتماعهم على رأى أو فكر أو جماعة معينى نحن أيضاً نستخدم الملابس للتدليل على أهمية أو ثقافة مرتديها فمثلاً نظن أن مرتدى البدلة قد يكون رجل أعمال أو موظف كبير ومرتدى الروب الأسود هو محام أو قاض أما البالطو الأبيض والسماعة فتدل على الطبيب والعديد من المناصب التى تحتاج لارتداء زى رسمى.

الزينة هى شكل آخر للمظهر مثل ارتداء المجوهرات الغالية. أيضاً من المظاهر الأخرى النظافة - تصفيف الشعر - تقليم الأظافر والمكياج الأنثوى.

على العموم المظهر هو وسيلة الاتصال الغير منطوقة التى يدركها الناس ويتعاملون معها ببراعة وهى تتلخص فى كيف نبدو وكيف نحب أن يرانا الآخرين.

الاتصال العينى Eye Contact

الكثيرين يقولون وارجوا أن تتذكروا هذا عنى "العين نافذة إلى العقل وما فيه".

هذا يوضح بقوة قدرة العينين فى الاتصالات الغير ملفوظة حيث يمكن للعين توصيل رسائل المنع والمنح والدفاع والتدليل والطلب بين الناس. الأفراد الذين يستخدمون الاتصال العينى يبدون واثقين من أنفسهم مقنعين جديرين بالثقة.

- بعض الأشياء الهامة على طريقة أفعل ولا تفعل فى الاتصالات العينية:
- إذا كنت تجد صعوبة فى التحديق فى عين الخصم ببساطة أنظر لأى شئ فى وجهه.
- عندما تتكلم فى مجموع أنظر لكل فرد منهم.
- تعامل وانظر مع الأشخاص المحوريين والذين عندهم القدرة على اتخاذ القرار.
- انظر إلى رد فعل المستمعين.

لا تطرق بنظرك إلى الأرضـيـة أو إلى النص المكتـوب أو أى شئ آخـر يؤدى بك إلى أمالة رأسك بعيداً عن المتلقى.

لا تنظر إلى المستمعين السيئين الذين قد يلهونك أو يحولوا انتباهك.

■ ■ ■

أنماط السلوك
الجسـدى

١ ـ الجسد Body

كما ذكرنا سابقاً هناك العديد من أعضاء الجسد تحمل رسائل غير ملفوظة هذا النوع من الرسائل يسمى كود Kinesicأنه مكون من شعارات وتوضيحات وتنظيمات وتأثيرات ظاهرة وتوصيلات (أو موصلات) يكون سلوكها مختلف باختلاف سلوكك وحركات جسدك. أول وأهم العناصر الخاصة بكود kinesic هى طريقة الوقوف أو الجلوس.

العوامل التى تؤثر على حكمنا عليها:

- درجة الاسترخاء.
- الراحة.
- عمودية الظهر (القامة المفرودة).
- مواجهة المستمع.
- الجودة فى توزيع ثقل الجسم.
- توحى بالثقة بالنفس والانتباه والنظام.

تحريك جذع الجسد يطلق عليه الإيماء بالجسد. الكثير من الإيماءات تستخدم بشكل مخطط لتغيير الجو العام moodأو لجذب الانتباه أو لتدعيم فكرة معينة.

مثال: التحرك جانباً لبدء تحويل الحديث أو التقدم للإمام للتأكيد على معنى معين، إيماءات اليدين من أهم الإيماءات نظراً لأنها ملحوظة للمستقبل بوضوح لذا فمن المهم جداً أن توظفها لتنساب منها الرسائل التى تريد توصيلها بشكل طبيعى، كما يمكنك استخدامها فى التعبير عن الشكل والحجم يمكنك أيضاً استخدامها كوسيلة لمس وهى وسيلة هامة وقوية لتوصيل الرسائل والأحاسيس.

مع ذلك اللمس أمر خطير لأنه يجب أن تدخل للمنطقة الحميمة للشخص حتى تستطيع لمسه وقد ينتج عنه رد فعل لأنك قد لا تكون مرغوباً فى وجودك بهذه المنطقة أو قد يعتبرك تكسر الحواجز بينكما. أخر منطقة هى تعبيرات الوجه وتتميز بأنها فطرية إلى حد كبير ولكن أيضاً يمكن تعلمها إلى حد ما بوجود مجموعة كبيرة من العضلات والأعضاء مثل الفم والأنف والشفاة والخدود والعينين فى الوجه فأنه يعبر أكثر المناطق المعبرة عما فى داخلنا يمكن للوجه أن يسأل أو يظهر الشك أو الدهشة أو الحزن أو السعادة والكثير من الرسائل الأخرى.

فيما يلى قائمة ببعض أنماط السلوك الجسدى والرسالة التى تحملها:

١ ـ الانحدار فى الوقوف/ الجلوس: ضعف العزيمة/ النشاط.

٢ ـ الوقفة/ الجلسة المنتصبة: نشاط/ عزيمة/ طاقة/ ثقة بالنفس.

٣ ـ الميل بالجزع للأمام: الانفتاح والاهتمام.

٤ ـ الميل بالجزع بعيداً: لامبالاة/ موقف دفاعى.

٥ ـ تشابك الذراعين: موقف دفاعى.

٦ ـ عدم تشابك الذراعين: الاستعداد للاستماع.

إرسال إشارات بدون كلام لغة الجسد هامة جداً فى المقابلات الشخصية الخاصة بالحصول على وظيفة على سبيل المثال سواء كنت أنت طالب الوظيفة أو الممتحن.

عندما نشعر بالضغط العصبى وعدم الراحة لكل منا عاداتهم التى يصرف بها انتباه الآخرين عما يقوله مثل عض الشفة أو التململ أو تحريك اليدين.

إليك بعض الحركات الضارة فى المقابلة الشخصية:

- التحية والمصافحة.
- إشارات الوجه.
- العينين.
- الرأس.
- الفم.
- القدمين.
- علامات النجاح السبعة.

٢ - التحية والمصافحة:

البعض يصافحون بيد كأنها سمكة ميتة (يد رخوة) وهى لا تشجع أ:د على ترشيحك للوظيفة أو الثقة بك وكذلك المصافحة بيد حديدية كأنها يد بلدوزر. السلام المثالى يبدأ قبل الاجتماع ويعطى التأثير المناسب بمصافحة من ثلاث مراحل:

١ - اليد نظيفة والأظافر مقلمة.

٢ - يدك دافئة وخالية (لا تسلم وفى يدك مفاتيح أو قلم) ولا يوجد بها ماء أو عرق.

٣ ـ المصافحة: تكون بأدب بكل الكف وبحزم مع ابتسامة دافئة.

تذكر أنك إذا بدأت المصافحة فهذا يعطى رسالة بأنك تريد السيطرة على المقابلة أو الاجتماع وهذا ليس انطباعاً محبباً لدى المدير المستقبلى المحتمل الأفضل أن تنتظر اللظة المناسبة وتدع الجالسون أمامك يمدون أدييهم أو لا. وإذا وجدت نفسك قد مددت يدك لا تتردد ولا تسحب يدك مرة أخرى لأن هذا يعطى رسالة بأحك غير حاسم ومتردد على العكس ابتسم بإشراق وقم باتصال عينى جيد. استخدم يد واحدة فى المصافحة وهز يدك عمودياً وليس أفقيا ولا تمد يدك بمحازاة كتفك كخط مواز للأرضية كأنك نخلة ولا تشد راحة يدك كثيراً لأن هذا يعطى انطباع بأنك عدوانى.

٣ ـ تفسير ملامح الوجه وتعبيراته:

بمجرد أن تجلس توقع أن يبدأ محدثك بالكلام فحاول أن تقل عصبيتك وتوترك وراقب الإشارات الصادرة منك إبداء بعمل الاتصال البصرى كما أن اللجنة ستقوم بذلك أيضاً (أى توقع أن إشارات وجهك سوف تلاحظ جيداً على الأقل على مستوى اللاشعور).

اللغة التى نتكلم عنها مليئة بالتعبيات ذات المذاق المعبر عن تأثير إشارات الوجه مثلما نقول "عيون حرامية" "شفايف كتومة" "حاجب كثيف" "عيون مبرقة" "عيون لامعة" "عيون سرحانة" "عيون قطط" كلها تعبيرات تحاول اختزال إلكثير من الكلمات فى عبارات موحية لمحاولة التنميط والحكم بعدالة سواء بوعى أو بدون وعى على الأشخاص وقدراتهم وكفاءاتهم الحكم قد لا يكون دقيق وعادل لكن الواقع أنه يصعب تغييره.

الابتسامة الضيقة والتوتر فى عضلات الوجه عادة تنم على القدرة على التعامل مع الضغط العصبى التواصل البصرى لمدة قصيرة قد يعنى أنك تخفى شئ ما حزم الشفاه وإغلاق الفم جيداً توحى بطبيعة سرية للشخص.

العبوس والنظر إلى الجوانب والنظر من فوق النظارة يوحى بالغطرسة والتكبر العينين النظر لشخص ما يظهر اهتماماً ما بهذا الشخص وإظهار الاهتمام هو خطوة لإحداث التأثير المطلوب (تذكر أن كل منا يحب ذاته كثيراً) تذكر أن النظرة يجب أن تكون هادئة ثابتة غير عدوانية ولا متفرسة لأنه من السهل جداً إساءة استخدام النظرة لذا يجب أن تتمرن للتجنب العوائق مثل النظر بعيداً عن المتحدث لمدة طويلة بينما هو يتكلم - إغلاق العينين بينما شخص يوجه لك الحديث يؤدى إلى تكرار تغيير بؤرة التركيز لنقطة أخرى مما يعطى انطباع سئ عنك.

بالطبع يوجد اختلاف كبير بين أن تنظر إلى وأن تحدث فى شخص ما! بينما المتحدث ينظر للأمام طوال الوقت خالقاً مثلث ذهنى بالاشتراك مع العينين والفم عيناك ستتبعان المسار الطبيعى المستمر مع النقاط الثلاثة. ثلاث أرباع الوقت ستجد أنك تنتهج هذا المنهج ويمكنك أن تكسر القاعدة بالنظر إلى يدى المتحدث أو النظر إلى النوتة الخاصة بك هذا يترك أثر أنك متيقظ ومخلص بينما التحديق فقط يترك إحساس أنك عدوانى مولع بالتحدى والقتالى.

واحرص على ألا تقطع الاتصال العينى بشكل مفاجئ وتحول تركيزك بطريقة تتلف جو الاحتراف الذى تجلس به التحديق أسفل كتف الممتحن علامة على الألفة الزائدة وقلة الاحتشام (يجب مراعاة هذا النقطة وخاصة إذا كان الممتحن امرأة وأنت رجل أو العكس).

الحواجب تبعث برسائل مثل العينين فتحت الضغط قد تتجعد (تكشر) وهذا يعطى انطباع سلبى حول قدرتنا على ما جهة التحديات فى عالم الأعمال أفضل نصيحة أن تأخذ نفس عميق وتجمع شتات نفسك.

الـــرأس:

هز الرأس كثيراً يعطى انطباع بإنك غير صبور ومتلهف للكلام بمجرد ما تتاح لك الفرصة. ابطء من الإيماء وهز الرأس وعلى الجانب الآخر أكد على الاهتمام بما يقال وأنك تؤكد على كلامه وتشجعه على الاستمرار (أى لا تزيد المقاطعة).

أمل الرأس قليلاً بسرعة مع الاتصال البصرى وابتسامه طبيعة تظهر الصداقة والجدية (لا تكثر من هذا الأسلوب).

الفـــم:

مبدأ واحد يرشدك إلى لغة جسد جديدة "اتجه لأعلى ولا تتجه لأسفل" انظر إلى اثنين من الملاكمين بعد المباراة الخاسر سقط للأسفل وحاجبه مخيط وعينه تنظر للأرض. بينما المنتصر يبتسم بثقة يشق طريقه إلى الأمام وإلى الخارج زراعاه مفرودة لأعلى ظهره مستقيم اكتافه مربعة الأول يعطينا انطباع بالهزيمة والغضب والإحباط بينما الثانى يعطينا إحساس بالسعادة والتفتح والدفء والثقة.

القدمين:

بعض الإشارات الواردة من القدمين قد تعطى انطباع سلبى حيث أن بعض الأشخاص الذين يرتدون أحزيتهم على عجل قد تجد رباط الحذاء

متدلى ويصدر أصواتاً نتيجة اصطدامه بالأرض مما يعطى انطباع بالفوضوية.

٤ ـ إشارات النجاح السبعة:

إلى الآن كنا نتكلم عن الإشارات وكيف نتجنب مخاطرها لكن لم نتكلم عن أى الرسائل يجب أن نرسلها؟ وكيف؟

هناك قائمة منس بع اقتراحات عامة تؤدى للغة جسد متميزة وهى:

١ ـ امش ببطء وتأن بخطوات واسعة.

٢ ـ عند المصافحة أعط من أماكن نظرة صديق خاطفة ترفع فيها الحاجبان وتخفضهم سريعاً مع اتصال بصرى وابتسامة طبيعية.

٣ ـ استعمل أسلوب المرايا. اعكس الإشارات الجيدة من محدثك ولا تعكس الإشارات السلبية إذا مال محدثك للأمام مل معه كأنك تريد أن تسمع أكثر أما إذا مال إلى الخلف فلا تفعل مثله. إذا ضحك ابتسم أنت أو اضحك بنبرة أقل منه.

٤ ـ كن يقظاً لوضع رأسك ابقه عاليا وعيناك إلى الأمام دائماً.

٥ ـ تذكر أن تحول بصرك من وقت إلى آخر حتى تتجنب الانطباع بأنك تحدق وعندما تفعل هذا لا تنظر ابدأ للأسفل بل أنظر لليمين أو اليسار ببطء.

٦ ـ لا تتعجل القيام بأى حركة.

٧ ـ استرخ مع كل نفس.

أن تكون مدرك بتحركات جسده من خلال ومضات عارضة تراها بعين يبدو من مظهرها أنها صديقة (ودودة) إلى أن تتوصل للشفرة الخاصة بهذا الإنسان.

■■■


فن وعلم
قراءة الناس

عنه: مرشد عملى وفعال يساعدك على رؤية ما يفكر فيه الناس بوضوح من خلال فهم شفرات التواصل، الصوت، الوجه، لغة الجسد، الكلام. إن هذا الكتاب يساعد القراء على اجتناب السلبيين من الناس وجذب الإيجابيين منهم.

ـ هل تمنيت يوماً ما إن تعرف الكثير عن الشخص الذى أمامك دون الحكم على مظهره؟

ـ هل راودك شعور غريب تجاه شخص لأول مرة تقابله ولكن لم تستطع أن تترجم هذا الشعور؟

ـ هل حكمة على شخص بأنه صادق أو كاذب وكان حكمك فى محله وتريد أن تعرف كيف اتخذت هذا الحكم من قبل أن تتعامل معه؟

ـ كيف تستطيع أن تقرأ الآخرين قراءة صحيحة وبالطرق العلمية المثبتة من خلال أربع شفرات سيتم توضيحها وحتى لا نصدر إحكامنا بناء على المظهر الجسدى، فهذا أمر شديد الخطورة وينطوى عليه إخلال بمبادئ العقل وهذا الكتاب لا يحثك على ذلك، وإنما هو مصمم لمساعدة

الناس وليس التحامل عليهم والابتعاد عنهم وسيساعدك على إدراك إشارات الآخرين والتى قد تكون فى صالحك أو ضدك. فالكتاب يحتوى على ثلاثة أجزاء رئيسية، الجزء الأول يتحدث عن فن وعلم قراءة الناس وأنواع طرق التواصل بين الأشخاص بصفة عامة مع بعض التمارين، الجزء الثانى يفصل الشفرات الأربع للتواصل مع الآخرين كل شفرة على حدة مع بعض التطبيقات العملية المفيدة لذلك، أما الجزء الثالث فهو يوضح كيفية استخدام الشفرات لتحديد نوع الشخصية مع توضيح السمات الأربعة عشرة للشخصية والتى سيتم ذكرها، أن هذا التلخيص لا يغنى عن قراءة الكتاب وتطبيق التمارين الموجودة فيه، وفكرة التلخيص أنما هى لفهم محتوى الكتاب وتوضيح طريقة سيرة وتسهيل القراءة على من يرغبون فى التدرج بالقراءة.

لماذا تعد قراءة الآخرين أمراً بالغ الأهمية؟

أن القدرة على استكشاف حقيقة الآخرين والتوافق مع الظروف المحيطة بنا وبالعالم من حولنا هى قدرة فطرية، إلا أنها تختلف فى طبيعتها من شخص إلى آخر، وتلك هى الطبيعة البشرية، فترى أن البعض يرغب فى قراءة الآخرين من خلال النظر فى أعينهم وجها لوجه، فى حين يفضل البعض الآخر ذلك بطريقة مختلفة.

- أنه يجعلنى أشعر باشمئزاز!
- وثقت فيه منذ أن وقعت عليه عيناى!
- عرفت أنه ليس سوى كذاب!

أنت تقرأ الناس كل يوم دون أن تشعر بذلك حيث تقيم ما إذا كان شخص ما طيباً أم خبيثاً، صادقاً أم كاذباً، فأنت فى الأساس تعرف الغث

من الثمين، ومن ثم تأتى قراءة أى شخص طبيعية، ولكن تكمن المشكلة فى أن معظمنا لا يعرف كيف يترجم الدوافع وراء المشاعر، ونستخدم ما يرد إلينا من معلومات لنمكن أنفسنا من السيطرة على موقف معين، لذا يجب أن نفهم بأن ما تخبرنا به مداركنا وحواسنا هو ما يتوجب علينا إتباعه!! ولكن كيف نستطيع أن نستوعب ما تقوله حواسنا وكيف نترجمها؟

عندما نشعر باهتزازات قوية، فأننا لا نسأل عن العلة، إذا كان الصوت الضعيف بداخلنا يخبرنا بأن هناك شيئاً يبدو خطأ أو غير مناسب، فإن ذلك الصوت الصغير ربما يكون على حق يجب إن ننصت له فأن أجسادنا تعرفه فهو يمتلك ردة فعل لما يدور بداخلنا ويترجمها لنا بحركات وسكنات.

وتكمن معرفة الآخرين واكتشافهم من خلال أربع شفرات وهى:

١ ـ الحديث "الكلام".

٢ ـ الصوت.

٣ ـ الجسد.

٤ ـ الوجه.

وستتعلم بعض التمارين التى تعينك فى تحسين قدراتك على قراءة الآخرين، وستتعلم كيف تضع هذه الشفرات فى إطار واحد، يسهل لك التعرف على الصفات التى يمتلكها شخص ما والتى ربما تؤثر عليك بالإيجاب أو السلب.

●●

\

قواعد قراءة الناس:

أن القدرة على تنمية مهارة قراءة الآخرين ليست فناً، بل علماً وهو عبارة عن إدراك راق يتأتى من التآلف مع الحواس والمشاعر، مثل الخوف أو الغضب أو السعادة والتى تتولد فى المخ الذى يتحكم بدوره فى كيفية التعبير عن هذه المشاعر من خلال تعبيرات الوجه والكلام. إن نبرة صوت الشخص وهيئته ووضع جسده وتعبيرات وجهه ما هى إلا نتيجة لعملية السيطرة والتنسيق المعقد بين جميع أجزاء الجسم التى يقوم بها المخ.

●●●

الجزء الثانى: التحكم فى شفرات الاتصال الأربع

شفرات الاتصال الأربع:

تواجد أربع شفرات رئيسية للاتصال تتم معالجتها داخل المخ، اثنان منهما الكلام والصوت يتم معالجتهما سمعياً، بينما يتم معالجة حركات الجسد والوجه بصرياً. وعلى الرغم من أن هناك مناطق مختلفة فى المخ مخصصة لمعالجة المعلومات التى يتم استقبالها، فإن المخ يصل إلى تقييم رد الفعل الشعورى إزاء هذه الشفرات عاطفياً، وتكون النتيجة هى تكامل معالجة الشفرات الأربع معاً لتشكيل صورة شخصية الفرد. وبعد ذلك يبدأ الجانب الداخلى للمخ فى إجراء تقييم لمدى ملائمة هذا الشخص لنا، اعتماداً على التقييم العاطفى لنمط شخصية الفرد، وترسم شفرات الاتصال هذه صوراً أكثر وضوحاً لأى سمة من السمات الأربع عشرة الشخصية. ومن خلال الشفرات الأربع تستطيع اكتشاف أن بعض تصرفات الآخرين قد تكون محتملة أو غير محتملة بالنسبة لك، وفقاً

لشخصيتك، وبالتالى ستكون مهيأ لاتخاذ القرارات الصائبة حول من يفترض أحقية وجوده فى حياتكم.

الإنصات لشفرة الكلام:

إن أسلوبك فى الحديث يظهر الكثير عن حقيقتك الداخلية، فما تستخدمه من كلمات وما تقولهما أهمية شديدة، ما الذى يعنيه الآخرون بما يقولونه؟ هل هم صادقون؟ هل عندما يمتدحونك يقصدون ذلك بالفعل أو لا؟ والكثير من الأسئلة التى يجب أن تركز عليها أثناء حديث الآخرين وحتى يتسنى لك تحليل ما يقوله الشخص بشكل فعال، فأنت بحاجة إلى اختبار واحد وثلاثين صفته تساعدك على الكشف عن مزيد من المعلومات عن السمات الشخصية لمن تتحدث معهم.

الاستماع إلى الشفرة الصوتية:

الصوت لا يكذب، تعتبر الطريقة التى تتحدث بها إحدى الدلائل الهامة على طبيعة شخصيتك وكذلك الشخص المقابل، ولاحظ ذلك عندما تجيب على الهاتف، فسريعاً ما تستطيع أن تعرف الحالة المزاجية لصاحب الصوت، وهناك الكثير من الأنماط الشائعة ولكنك لا تعيرها انتباهاً كافياً، حيث إنها تشتمل على نبرة الصوت (عالية أو منخفضة) ونوعية الصوت (عذباً أو رناناً...) وكذلك حجم ومقدار الصوت، وتتعامل أساساً مع الأوجه الميكانيكية لأسلوب كلام الشخص. ولكى نتمكن من تحليل الشفرة الصوتية لأى شخص وبدقة، من المهم أن ندرك أن هناك تسعة عشرة عنصراً للصوت لابد من معرفتها وتحليلها.

مشاهدة شفرة لغة الجسد:

تشبه شفرة لغة الجسد البصمة الشخصية، حيث توضح كيف يسير الشخص، وكيف يجلس ويقف، ويعتبر وضع الرأس من أحد المكونات الهامة لتحليل شفرة لغة الجسد، وكذلك كيفية استخدام الأذرع والأرجل، فعلى سبيل المثال: ما مقدار المسافة التى يشغلها الشخص عندما يقعد أو ما مقدار قربه منك عندما يقف إلى جوارك؟

فشفرات لغة الجسد هى عبارة عن مجموعة من الحركات والإيماءات وطرف الكلام المميزة التى ترسل رسالات محددة فى مواقف وظروف مختلفة تظهر لك المشاعر الدفينة وإخراجها للسطح، فإذا أنصت جيداً إلى الناس وراقب حركات أجسادهم وتعبيرات وجوههم، فسوف تتعلم الكثير وسوف تعرف إذا ما كانوا يكذبون عليك أم يقولون الحقيقة، وإذا ما كانوا يحبونك أم لا. ولكى تحدد ما يريد شخص ما إبلاغك إياه بالتحديد من خلال لغة الجسد يتعين عليك أن تبحث أو تدرس عناصر متعددة للكيفية التى يتحرك بها هذا الشخص، وكذلك الطريقة التى يعبر بها عن نفسه، وما تعنيه بعض الحركات، والوقفات والجلسات، أو الأوضاع.

النظر إلى شفرة الوجه:

لكل وجه تعبيراته الخاصة، ونحن نقرأ الناس من وجوههم، وتوضح شفرة الوجه الطريقة التى يبدو بها وجه الشخص عندما ينصت أو يتحدث، وربما تكون قراءة لغة الوجه أو الجسم للشخص هى أفضل جهاز لقياس الحالة المزاجية من الكلمات التى ينطق بها، فكما ذكر سيجموند فرويد (ذلك الذى لا يملك عينين يرى بهما وأذنين يسمع بهما

ربما يقنع نفسه بأنه لا يوجد إنسان يمكنه الاحتفاظ بأحد الأسرار. فإذا كانت شفتاه صامتتين، فقد تنطلق أطراف أصابعه، ويظهر عليه ما يدور بداخله فى كل نظرة تنظرها إليه، مما يفشى السر الذى بداخله). وربما يحاول الشخص أن يتظاهر بشئ ما، ولكن خلال جزء من الثانية يبوح وجهه بما يدور داخله، كما قال فرويد: "إن من المستحيل إخفاء المشاعر الحقيقية". وحتى تستطيع قراءة الوجوه يجب عليك إن تتعرف على الحالات التعبيرية للوجوه من خلال واحد وخمسون حالة، والهدف من ذلك هو أن تكون على وعى تام وبمنتهى الدقة بما تعبر به وجوه الأشخاص عندما يتحدثون إليك، فالنظر إلى الفروق الدقيقة لتعبيرات الوجه وللسلوكيات بوجه عام يمنحك ملامح مختلفة تمام عن الوجه، وهى تلك الملامح التى لم تكن تدركها أو تعرفها منق بل، وسوف يساعدك ذلك فى أن تصبح قوى الملاحظة.

الصفات العشر لقارئ الأشخاص الماهر:

يتمتع الناس الذين يقرؤون الآخرين بالثقة فى سليقتهم ولديهم الكثير من السمات المشتركة بينهم، وإليك بعض هذه السمات لتجعل من تعلمها واستخدامها هدفاً لك:

١ ـ يتعلمون من خبرات الماضى ولا يكررون نفس الأخطاء، ويتذكرون جيداً شعورهم فى الخبرات السلبية، وهم يسعون جاهدين إلى عدم حدوثه مرة أخرى.

٢ ـ ينتبهون جيداً لكل ما يقوله الآخرون، والطريقة التى يتحدثون بها، وكيف يكون مظهرهم عندما يتكلمون، وهذا يساعدهم كثيراً فى تذكر ما قاله الآخرون بالضبط.

٣ ـ هم دائماً على أهبة الاستعداد لملاحظة رد فعل الشخص وحركات جسده والإيماءات ذات المعنى ولغة الوجه، ومن ثم يعرفون ما الذى يشعر به الآخرون تجاههم ويدركون أيضاً شعورهم تجاه الآخرين.

٤ ـ لا يخشون الإفصاح عن مشاعرهم مهما كانت، بدءاً من الغضب إلى الحب إلى الضيق، وهم يعون ما يشعرون به فى كل موقف.

٥ ـ لديهم وعى كامل بكل ما يحدث حولهم، وغالباً ما يتجنبون أن يقعوا ضحية للمواقف الخطيرة أو التى تهدد حياتهم.

٦ ـ سيعرفون جيداً أنهم المنتصرون فى النهاية ولديهم ثقة بهذا، وهم يعرفون جيداً أنهم لن ينتصروا فقط ولكن ستكون الغلبة لهم، ولأنهم بارعون فى إحاطة أنفسهم بأناس تدعمهم.

٧ ـ يهتمون بالتفاصيل الصغيرة ويرون الصورة العامة، يستمتعون بكل شئ مهما كان صغيراً.

٨ ـ لديهم ذاكرة جيدة، ينمونها من خلال الانتباه لما يدور حولهم ومع من يقفون.

٩ ـ غالباً ما تكون قراراتهم فى العمل صائبة، والمخاطر تكون موضوعه فى الحسبان، ولهذا فهم يعرفون كافة التفاصيل والخيارات المتاحة أمامهم ولا يتأثرون بضغط تنافس الزملاء.

١٠ ـ مخلصون فى صداقاتهم وبينهم علاقات بينية حميمة، لأنهم يدركون ردود أفعال الآخرين ولديهم قدرة على الإفصاح عن مشاعرهم وأحاسيسهم بطريقة تجعلهم يغرزون صداقاتهم، وبسب حسهم الراقى فهم لا يسيئون اختيار الأصدقاء أو الرفقاء الذين قد يؤثرون فى حياتهم سلباً.

الجزء الثالث: استخدام الشفرات لتحديد نوع الشخصية:

فهم السمات الأربع عشرة للشخصية:

(تصنيف البشر) على مدى قرون من الزمان ظهرت كتابات كثيرة تدور حول تصنيف الشخصية، وإنها لقائمة براقة، بداية بجالن الطبيب الإغريقى القديم مروراً بيسجموند فرويد وكارل يونج، انتهاء لعملاء النفس المعاصرين. وقام البعض الآخر من العلماء أمثال كاثلين هيرلى وثيودور دوبسون. بدمج هذه السمات فى لوحة بها تسع نقاط محدودة وذلك من أجل توضيح نمط الشخصية، والتسعة أنماط هى (الشخص المساعد، والمنجز، والملاحظ، والرومنسى، والمجابة، وصانع السلام، والناجح، والمغامر، والانفرادى)، وكانت لدينا ـ عبر العصور ـ حاجة ماسة للكشف عن الصفات الجيدة الخاصة بنا وكيفية توافقها مع الكون ومكانتنا مقارنة بما حولنا، ولقد اكتشف البشر أنهم فقط من خلال فهمهم الجيد لأنفسهم وللآخرين يستطيعون أن يفهموا ما يزخر به العالم من حولهم ومن معجزات.

ولكى نقيم الشخصية البشرية يجب علينا أن ننظر إلى أعمق من المظهر الخارجى، ويجب علينا اختبار السلوك البشرى، فمن هؤلاء؟ وكيف يتحركون؟ وكيف يتوافقون مع أنفسهم؟ وكيف يتحدثون وماذا يقولون؟

السمات "الصفات" الأربع عشرة للشخصية:

١ ـ العدوانى السلبى.

٢ ـ المنعزل.

٣ ـ الضحية.

٤ ـ البارد.

٥ ـ الجبان.

٦ ـ الكذاب.

٧ ـ النرجسى.

٨ ـ المتكبر.

٩ ـ المنافس.

١٠ ـ المعطاء.

١١ ـ المشاكس.

١٢ ـ المرح.

١٣ ـ الساذج.

١٤ ـ الطيب.

لكل مظهر من مظاهر الشخصية تحليل شامل للشفرات الأربع (الكلام، الصوت، الجسد، الوجه) تستطيع من خلالها أن تحدد نمط شخصية الشخص الآخر.

اعتبارات نفسية:

فى تحليلك لأنماط الشخصية ستقوم بفحص أشخاص أسوياء نفسياً، وربما كانوا يعانون من بعض العصبية، إلا أنهم لا يزالون قادرين لما يتعين عليهم فعله بشكل مقبول، ومن المهم أن تعرف أن هنالك من لا يستطيع أن يؤدى وظائفه بسبب بعض المشاكل النفسية كانفصام الشخصية، أو مصاب بأزمة مرضية كالجلطة الدماغية، لأن هؤلاء الذين يعانون من اضطرابات فى الشخصية يجدون صعوبة فى تفاعلهم مع الآخرين وقد

ينعكس ذلك فيما يقولون وكيفية قوله والنظرات الجادة والغاضبة التى تظهر على وجوههم. لذا يجب علينا هنا أن نعى حقيقة واحدة وهى أن هذه الحالات موجودة بالفعل ويجب علينا وضعها نصب أعيننا عند محاولة تحليل سمات الشخصية.

الانطباعات الأولى:

قد تتسنى لك الفرصة مرة واحدة فى معظم الأحيان لكى تكون انطباعاً عن شخص ما، حيث يمكن أن تتوفر لك فرصة واحدة لتقرر لدى من سوف تعمل أو من ستبنى علاقة صداقة معه، وعلى هذا تتجلى ضرورة ملاحظة الناس، فكلما فحصت النماذج الصوتية والكلامية وتعبيرات الوجه والجسد لأى شخص كان من السهل عليك أن تقرأ شخصيته وبدقة. فليس من الصعب أن تكون رأيا عن أى شخص، ويمكن أن تأخذ هذا الانطباع فى ثوان معدودة وإن أسوأ شئ فى الانطباعات الأولى اعتمادها على معلومات قليلة، ومن المؤسف أن الناس الذين يحكمون على الآخرين بهذه الطريقة يبنون قراراتهم على التعصب والجهل والهوى.

ولكن فى هذا الكتاب بشكل مفصل يساعدك على عدم تكوين مثل هذه الانطباعات وسوف يمدك أيضاً بمعلومات عن أنماط الشخصيات ومن ثم يمكنك تكوين آراء دقيقة وحكيمة.

■■■


دليــــل
قراءة الناس

١ ـ دليل قراءة الناس

يعتبر الكاتب أن أهمية درس تعابير الجسد تفيد فى إنقاذ الذات من السقوط فى فخ الكلام، فالكلام لا يستعمل دائماً للتعبير عما فى النفس إذ يستخدم أحياناً لإخفاء ما فى النفس، والإنسان لا يمكنه أن يختبئ خلف جسده وإن كان بإمكانه أن يتوارى خلف كلامه. ومن اللافت للنظر أن المرأة أكثر حنكة ومعرفة فى لغة الجسد وكشف دلالتها من الرجل وما قوة الحدس الأنثوى التى تتمتع بها المرأة إلا تسمية مجازية لخبرتها ومعرفتها بما تكشفه الحركات والإيماءات والوضعيات المختلفة من دلالات. وولعها بالتفاصيل من أسباب توليد هذا الحدس اليقظ. ويقول الكاتب أن هذا هو السبب فى كون الرجل لا يستطيع تمرير كذبته على زوجته كثيراً لأنه سرعان ما يسقط تحت سلطان حدسها وامتلاكها لأدوات وشفرات الإشارات الجسمية. أثر دراسة قامت بها مجموعة من علماء النفس فى جامعة هارفرد، اعتمدت على عرض فيلم قصير صامت أمام مجموعة من النساء والرجال، عن حديث بين امرأة ورجل، تم الطلب من كل فئة أن تتكلم عن الموضوع الذى تناوله الحوار الصامت.

تبين بعد عملية إحصائية إن ٨٧٪ من النساء أجبن إجابات صحيحة بينما لم يجب إلا ٤٢٪ من الرجال إجابات صحيحة. وتوضح الدراسة أن الرجال الذين أجابوا إجابات صحيحة كانوا يعملون فنانين أو ممثلين أو ممرضين. وهذه إشارة، ولا ريب، ناطقة. والحدس ظاهر عند المرأة بسبب طبيعة الحياة التى تعيشها، فهى على تماس من حيث هى أم مع لغة الإشارات لأن الطفل فى بداية أمره لا يتكلم، إلا أن عدم كلامه لا يعنى أنه لا يتواصل، بوسائل أخرى منها حركات الجسد وتعابير الوجه، أى أن الأم تتعايش مع لغة الإشارات الجسمية، وهذا ما لا يتوفر للرجل، مما يزودها بسلاح لا يملكه الرجل. وهذا الأمر - كما يقول الكاتب - يجعل المرأة أشد صلاحية من الرجل فى المفاوضات، لأنها لا تسقط الإشارات من الاعتبار خلال التفاوض.

ويحاول الكاتب فى أحد فصول الكتاب قراءة أنواع الحركات، فيرى أن منها ما هو فطرى أو وراثى أو مكتسب. ويبين أن الإنسانى قوم بحركات تنتمى إلى الأنواع الثلاثة، فالضحك مثلاً مسألة فطرية، حيث أن الأعمى يضحك منذ طفولته مما يعنى أن الضحك فطرى وليس وليد تقليد ثمة حركات لا خيار للإنسان فيها فيقول أن الرجل يبدأ، أغلب الأحيان، بإدخال يده اليمنى فى كم القميص أما المرأة فتبدأ، أغلب الأحيان، باليد اليسرى وذلك يعود إلى أن المرأة تستخدم النصف الأيمن من الدماغ والرجل النصف الأيسر. وحركة الرأس مثلاً للتعبير عن الرفض ما هى إلا امتداد لحركة الطفل الرضيع حين يشبع. أو لحركة الطفل الصغير الذى يلجأ إلى هذه الحركة حتى لا يسمح للملعقة بالدخول إلى فمه، وهذه الحركة تطورت بحيث أصبحت للدلالة على الرفض العام. ويشير إلى أن تعابير الوجه ليست كلها عالمية ذات دلالات

ثابتة، فمنها ما يتغير من حضارة إلى أخرى، أى أن للحركات ما للكلمات من دلالات متعددة تحكمها أحياناً السياقات والحضارات.

ويقول الكاتب على المرء أن يحذر السقوط فى سوء التأويل، فمن الأخطاء الشائعة فى قراءة التعابير فصل الحركات بعضها عن بعض، أى تفكيك الجملة الإيمائية إلى مفردات منفصلة، فمروحة دلالات حك الرأس غنية قد تكون تعبيراً عن الكذب أو القلق أو استحضاراً لأمر من الذاكرة أو مجرد قشرة فى الرأس تستدعى هذه الحركة. ربط دلالة الحركة بالسياق مهم، لعدم الالتباس أو إلباس الحركة ما لا يلائمها من دلالات.

ويرى المؤلف أن المرأة لا تأخذ الكلام على محمل الجد إلا إذا كان مقروناً بحركة ملائمة أى حركة لا تنقض الكلام أو تناقضه. ينقل الكاتب عن فرويد خبراً مفاده أنه سأل امرأة عن حياتها الزوجية فقالت له أنها ممتازة لا تشوبها شائبة إلا أن المرأة وهى تتكلم كانت تلعب بالخاتم وتحركه فى إصبعها، ولم ستغرب فرويد حين علم فيما بعد أن العلاقة بينها وبين زوجها متوترة وليست ممتازة كما ادعت. هنا نبست الحركة بما لم تنبس به الشفتان.

ويلحظ آلان بيز أن حركات الجسد عند الطفل تكشف بسهولة أكثر، ليس لأن الولد لا يعرف الكذب وإنما لأن بشرة وجهه تكون مشدودة فتية، كاشفة لا تختبئ خلف التجاعيد. ويتوقف الكاتب عند تطور بعض الحركات منها الحركة التى تشئ بالكذب، فالطفل يخبئ فمه بكلا اليدين حين يكذب، وأما البالغ فإنه يقلص الحركة أى يمارس الاختزال والحذف على هذه الحركة، فلا يبقى منها إلا حركة صغيرة خاطفة كتمرير الإصبع على طرف الشفاه.

٢ـ لغـة الجسد:

فلكل حركة نقوم بها لها معنى جميل.

- أنواع التحيات.
- ما معنى لغة الجسد؟
- إشارات اليد.
- إشارات العين.
- حركات الرجلين.
- إشارات الكف.
- من أنا؟
- حركات الوجه.

أن لغة الجسد يمكن أن تكون لغة الحوار الوحيدة التى منحها الله سبحانه وتعالى للبشر فهى الطريقة الوحيدة التى يمكن أن يتفاهم بها شخصين مختلفين اللغة فيسهل على كل منهما فهم الأخر بالإشارات وتعبير الوجه. فأنت تستطيع بسهولة أن تشعر هل الشخص الذى أمامك حزيناً أم سعيداً، خائفاً أم غاضباً.

فى الثلاثينات من القرن الماضى مثلاً، قدم شارلى شابلن مجموعة من الأفلام الكوميدية التى لعب فيها شخصية الصعلوك، فالجمهور أحبه وفهمه بالرغم من أنه فناناً صامتاً، وشخصية الصعلوك لا تتحدث بل تقفز وتستبدل الكلمات بالأفعال.

فمن تطور العلم أصبحت لغة الجسد موضوع يشغل العلماء وتحول إلى علم يدرس فى الجامعات وأصبح لكل حركة أو إشارة معنى وهدف فحركة واحدة بالرأس قد تغنى عن عشرات الكلمات.

ولهذا قد تجد فى هذا الموقع فكرة مبسطة عن حركات أجزاء الجسد ومعاينها (لغة الجسد) فتعال نتصفح الموقع معا لعله يفتح المجال أمامك لتشغل بهذا الموضوع الشيق.

٣ ـ إشـارات العين:

من أعمق وأدق لغات الجسد هى لغة العينين. فعندما تنظر فى عين الشخص الآخر تستطيع أن تشعر وتفهم ما يقوله لذلك عندما تتكلم مع شخص أنظر فى عينه وتابع اتجاهات نظراته وحجم حدقة العين لتفهم حديثه بوضوح وسهولة.

ـ عندما يكون الإنسان غاضباً تكون حدقة العين مغلقة.

ـ فى حالة الشغف والإثارة تجد أن حدقة العين مفتوحة.

ـ عندما تتكلم مع أى شخص وتنظر فى مثلث بين العينين والفم هذا يخلق جواً مريحاً واجتماعياً.

ـ وعندما تتكلم فى موضع هام تخيل مثلث على جبهة الشخص الذى تتكلم معه وتنظر فيه هذا يدل على أهمية الموضع الذى تتكلم فيه.

ـ عندما تنظر إلى شخص فى عينيه وفى المنطقة بين العينين والصدر هذا يدل على نظرة إعجاب وحب.

لاحظ:

لكى يتابع شخص ما حديثك أثناء شرح موضوع أو درس استعمل وسيلة إيضاح مثل الكتاب واستعمل القلم لتشير به على الكلام المكتوب ثم ترفعه بين عينيك وعينيه وأحرص أن يكون كف يدك الأخرى ظاهراً فبذلك تحظى بتركيزه كلياً.

٤ ـ تعرف على لغة الجسد:

إشارات الكف ومعانيها:

لحركات الكف والأصابع دلالات كثيرة استطاع الإنسان أن يستخدمها كوسيلة اتصال وحوار مع الصم والبكم فقطع بذلك كل العوائق وأصبح على اتصال بهم. بالإضافة إلى ذلك فهناك حركات للكف تمكنك أن تقرأ حال الشخص الذى أمامك.

الكف إلى أعلى:

- يدل على طلب المساعدة أو المعونة.

بسط اليد بهذه الطريقة:

- يدل على أن المتكلم يتكلم بوضوح وصدق وبأمانة.

الكف إلى أسفل:

- يدل على إسناد أمر إلى شخص ما أقل منك فى المقام.

الكف مغلق والأصابع فى وضع الإشارة مع الصوت المتشدد:

- يدل على إصدار أمر لشخص وعليه تنفيذ الأمر بسرعة إذا كنت من ذوات هذا النوع عليك أن تجرب وضع الكف إلى أعلى أو إلى أسفل فهذا يجعلك أكثر ارتيحاً ويأتى بإجابية واضحة فى التأثير على الناس.

لاحظ:

عند الشهادة فى المحكمة يرفع الشاهد يده اليمنى إلى أعلى والكف إلى الأمام دليل أنه سوف يقول الحق كل الحق ولا شئ غير الحق.

٥ـ إشارات الوجه:

حركات عضلات الوجه كثيرة وطبيعية لا إرادية تعبر بشكل مباشر على انطباع الشخص بل قد يكون من الصعب عليه إخفاءها نستطيع من خلالها معرفة حالته بدون حاجة للحوار.

٦ـ أنواع التحيات

عندما تتقابل مع شخص أخر وتتبادل معه التحية يختلف أسلوب التحية تبعاً لعلاقاتك بهذا الشخص ومدى معرفتك به ومكانته فى قبلك كيف ذلك؟ هذا ما توضحه الأشكال التالية:

- عندما تقابل شخص وتسلم عليه وكفكما فى الوضع العمودى يدل ذلك على إنكما فى وضع متساوى وصديقين.

- عندما تقابل شخص وتسلم عليه وكفك إلى الأعلى يدل ذلك أنك أنت مستعد أن تخضع لهذا الشخص.

- عندما تقابل شخص وتسلم عليه وكفك إلى أسفل يدل ذلك أنك أنت المسيطر على الأحداث القادمة.

لاحظ:

تأتى برجلك اليمنى إلى الأمام وتتحرك ناحية الشمال أمام الرجل الآخر فى النطاق الخاص به ثم تأتى برجلك اليسرى أمام اليمنى وتتم عملية السلام عليه فبهذه الطريقة ممكن أن تسيطر أنت على الوضع.

ثم عندما يتقدم شخص بالسلام بوضع مسيطر عليك وتريد أن تغير الوضع ممكن أن تأخذ خطوة إلى الأمام برجلك اليسرى وأنت مقبل على السلام عليه.

على النقيد المصافحة على شكل القفاز يعطى بها المصافح الانطباع بالصدق والاحترام للشخص الآخر الذى يعرفه جيداً.

من الممكن أن تضع يدك فوق يده وتصبح أنت المسيطر. ولكن يجب أخذ الحظر لأن ذلك ممكن أن يثير غضب الآخر.

عندما يتقدم إليك شخص للمصافحة وكفه إلى الأسفل هو يردى أن يكون هو المسيطر على الوضع.

الشخص العدوانى يصافح ويده وذراعه متخشبة والهدف هو إبقاء مسافة كافية تجعله خارج نطاق الشخص الآخر. ولكن مصافحة شخص والإمساك بأصابعه يماثل المصافحة والذراع مخشبة على الرغم أن وجهه يعطى انطباع الحب والود لكن لها معنى آخر ففى الحقيقة هو يعانى من صغر النفس والهدف من السلام بهذه الطريقة هو ترك مسافة كافية للاطمئنان. وعندما يجذب الشخص المصافح الذى يصافحه إلى نطاقه فهذا يدل على أنه يطمئن عندما يأتى بالشخص الآخر فى نطاقه أو أن الشخص من مجتمع له نطاق سلام ضيق وهذا طبيعياً.

المصافحة المزدوجة الهدف منها هو الإعلان عن ما فى داخل الإنسان من حب وصدق وتقرب وطمأنينة عند مقابلة الشخص الآخر. وفى ذلك عاملين أساسيين الأول: استخدام المصافح لليد اليسرى للتعبير عن شعوره وحسب عمق هذا الشعور يكون مكان وضع اليد اليسرى. فالإمساك بالكوع أعمق فى التعبير من الإمساك بالمعصم، والإمساك بالكنف أعمق من الإمساك بالساعد. وأما العامل الثانى هو التقرب من منطقة الطرف الآخر.

٧ـ إشــارات اليــد:

هذه الإشارة تدل على رقم الصفر أو فتحة من الفتحات.

أو OK

ـ هذه الإشارة تدل على أن كل شئ على ما يرام وفى إيطاليا يستخدم الإبهام فى العد كنمرة واحد أما فى أمريكا وإنجلترا واستراليا يعتبر نمرة خمسة فى العد.

رفع الأصبعين هكذا يدل على النصر أو رقم اثنين.

ـ عند وضع الأصابع فى الفم يدل ذلك على أن هذا الشخص تحت ضغط نفسى كبير ويحتاج إلى المساندة فهو بذلك التصرف يرجع لحالة الطفولة ويضع إبهامه فى فمه.

كالطفل الذى يحتاج أن يشعر بوجود أمه بجواره الحك بالأصبع تحت العين يستخدمها الشخص المتحدث بالكذب حتى لا ينظر فى عين الشخص الذى أمامه.

تستخدم حكة الأنف لكى يخبأ الشخص المتحدث بها أكاذيبه أو العكس فمن الممكن للمستمع أن يحك أنفه عندما لا يصدق ما يقوله المتحدث.

٨ـ حركات الرجلين:

وضع الرجل فوق الرجل الأخرى على شكل × يعطى انطباع يرفض داخلى للموضوع. لكن قد يحدث هذا الوضع دون عمد عندما يجلس الشخص على كرسى غير مريح لفترة طويلة.

وضع الرجل اليمنى فوق الرجل اليسرى على شكل ٤ واليدين قابضتين على القدم يدل على أن هذا الشخص سريع الغضب عنيد وصلب الرقبة ويحتاج التعامل معه بطريقة خاصة لكسر الحاجز النفسى.

لاحظ:

عندما يتقابل شخصين لأول مرة يقف كل منهما على مسافة بعيدة وأرجلهم على شكل × واليدين مكتوفتين مما يدل على التحفظ والتأهب. بعد فترة وبعد الانسجام يأخذ كل منهما وضع مفتوح والكف إلى أعلى والأرجل متباعدة وتقل المسافة بينهما مما يدل على الارتياح والتقرب.

سبع إشارات خاصة بلغة الجسد عليك أن تنتبه لها:

١ ـ العين: تمنحك واحداً من أكب رمفاتيح الشخصية التى تدلك بشكل حقيقى على ما يدور فى عقل من أمامك، ستعرف من خلال عينيه ما يفكر فيه حقيقة، فإذا اتسع بؤبؤ العين وبدا للعيان فإن ذلك دليل على أنه سمع منك توا شيئاً أسعده، أما إذا ضاق بؤبؤ العين فالعكس هو الذى حدث، وإذا ضاقت عيناه ربما يدل على أنك حدثته بشئ لا يصدقه.

٢ ـ الحواجب: إذا رفع المرء حاجبا واحداً لأن ذلك يدل على أنك قلت له شيئاً إما أنه لا يصدقه أو يراه مستحيلاً، أما رفع كلا الحاجبين فإن ذلك يدل على المفاجأة.

٣ ـ الأنف والأذنان: فإذا حك أنفه أو مرر يديه على أذنيه ساحباً إياهما بينما يقول لك إنه يفهم ما تريده فهذا يعنى أنه متحير بخصوص ما تقوله ومن المحتمل أنه لا يعلم مطلقاً ما تريد منه أن يفعله.

٤ ـ جبين الشخص: فإذا قطب جبينه وطأطأ رأسه للأرض فى عبوس فإن ذلك يعنى أنه متحير أو مرتبك أو أنه لا يحب سماع ما قلته توا، أما ذا قطب جبينه ورفعه إلى أعلى فإن ذلك يدل على دهشته لما سمعه منك.

٥ ـ الأكتاف: فعندما يهز الشخص كتفه فيعنى أنه لا يبالى بما تقول.

٦ ـ الأصابع: نقر الشخص بأصابعه على ذراع المقعد أو على المكتب يشير إلى العصبية أو عدم الصبر.

٧ ـ وعندما يربت الشخص بذراعيه على صدره: فهذا يعنى أن هذا الشخص يحاول عزل نفسه عن الآخرين أو يدل على أنه خائف بالفعل منك.

هذه الإشارات السبع تعطيك فكرة عن لغة الجسد ككل وكيف يمكن استخدامها ليس فقط فى إبراز قوة شخصيتك ولكن أتعرف فيما يفكر الآخرون بالرغم من محاولاتهم إخفاء ذلك.

نعم لغة الجسد أمر مهم بالنسبة لأولئك الذين يحرصون على فهم الآخرين بطريقة أفضل وإفهام الآخرين أيضاً.

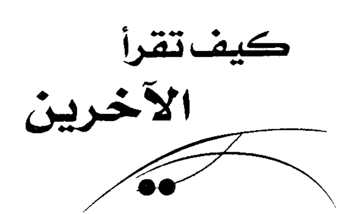
وهل تعلم أن الاتصال اللفظى يؤثر على المتلقى بنسبة ٧٪ فقط بينما الاتصال اللالفظى يؤثر بنسبة ٩٣٪ تتوزع كالتالى:

ـ ٣٠٪ لنبرة الصور.

ـ ٢٥٪ الإيماءات الجسدية.

ـ ٣٨٪ لتعابير الوجه.

■ ■ ■


كيف تقرأ
الآخرين

توجد أربعة جوانب لابد من أخذها بعين الاعتبار عند تحليل شخص ما وقراءته هى: (الكلمات ـ الصوت ـ الوجه ـ الجسد).

فالكلمات وحدها لا تكفى لحكم صحيح عن صاحبها، فكم من كلمات غير صادقة تقال لنا ونظن صاحبها صادقاً، ونكشف عكس ذلك من خلال تعبيرات الوجه وحركات الجسد، فالجسد والوجه لا يكذبان.

وقد قدمت أعمال علماء (الأنثروبولوجى) المبادئ الأساسية لفهم ما يصدر عن وجه الإنسان من تعبيرات، الأمر الذى يؤدى بدوره إلى فهم التواصل بين البشر، حيث تقدم هذه المعلومات فهماً متزايداً لسلوك البشر مما يمنحنا القدرة على رؤية شخصياتهم بعمق، كما تقدم لنا فهماً يختلف عن مجرد الاستماع لما يقولون.

وبغض النظر عن الخلفية العرفية أو الثقافية، فكلنا نشترك فى تعبيرات الوجه نفسها لمختلف المشاعر والانفعالات، ويمكننا التعرف على هذه الانفعالات بصرف النظر عن خلفية صاحبها (ثقافته ـ بلده ـ لغته). وقد أوضحت الدراسات أنه حتى الأطفال يمكنهم التعرف على تعبيرات

الوجه لأنهم مارسوا وجربوا هذه التعبيرات بأنفسهم، وقد أتتنا نتائج الدراسات لتؤكد لنا أن ٥٥٪ من التعبيرات غير الشفهية تكون عن طريق الوجه. فيمكن للشخص أن يقول الكلمات صراحة وأن يسمعك كل ما تريد أن تسمعه بطريقة معبرة ودقيقة وحاسمة جداً دون أن يتكلم، وذلك من خلال تعبيرات وجهه.

وتعتبر العين من أكثر الأعضاء قدرة على التعبير عما يدور بداخل الشخص، فهى تخبرنا بأننا محل اهتمام أحدهم أو العكس، فإذا كان الشخص يحبك فسينظر إليك كثيراً، أما إذا كان يحبك كثيراً فسوف ينظر إليك أكثر من ثلاث نظرات فى الثانية الواحدة، أضف إلى ذلك اتساع بؤبؤ العين (إنسان العين).. فذلك دليل على رد فعل عاطفى أو انفعالى إيجابى، وتعد الفروق الدقيقة لتعبيرات الوجه أساساً مهماً فى قراءة الشخص، إذ يمكننا من خلالها أن نحكم بأن الشخص (سعيد أو مندهش، خائف أو متعاطف، أو شاعر بالملل).

فعندما يتفاجأ الشخص مثلاً.. فإن ذلك يظهر على عينيه فجأه، فدائماً ما يفتح الشخص المندهش عينيه حتى يظهر بياض العين وبؤبؤها، ويرفع حاجبيه إلى أعلى بينما يتدلى الفك السفلى وتتباعد الشفتان. أما الشخص الغاضب فإنك تراه يحملق بشكل مباشر إلى الشخص الذى يشعر بالغضب تجاهه، وعندما يركز الشخص نظره عليك بنظرة ثابتة فإنه يحاول بذلك أن يخيفك أو يسيطر عليك أو يهددك فالاتصال الحقيقى، أو بتعبير أدق القائم على أساس حقيقى يعتمد على العينين اللتين من خلالهما نستطيع أن نفهم الكثير، وهو ما يجعلنا نشعر بارتياح تام تجاه أحدهم عندما يتحدث إلينا.. فى حين أن شخصاً آخر يجعلنا نشعر بعدم الارتياح.

وكما أن للعينين لغة.. للحاجبين والشفتين لغات، فعندما يشعر الشخص بالقلق أو بعدم حبه لك فسوف يقطب حاجبيه أو يرفعهما فوراً ويقربهما من بعضهما البعض، فذلك وطبقاً لما قاله الباحث "ديسموند موريس" تعبير متناقض، إذ تحاول العضلات أن ترفع وتخفض الحاجبين، وهو تعبير يتضمن عناصر الحزن والألم والغضب والخوف، وهى تتجمع وتتحد لتشكل الشعور بالقلق.

وتعد الابتسامة من أقوى التعبيرات التى تصدر عن الإنسان. كما أن الابتسام مرض معد، فعندما تبتسم يقلدك الآخرون وتشعر بأن التوتر الذى كنت تحس به تجاه شخص آخر قد زال، وسوف تجد أن الآخرين يميلون إليك ويشعرون بالارتياح نحوك.

والابتسامة الصادقة هى تلك التى يرتفع معها جانباً الشفتين وتظهر الأسنان مع ارتفاع فى الخدين. كما يظهر تجعد فى المنطقة الموجودة فى جانبى العينين، والابتسامة الضيقة ابتسامة زائفة، وعندما ترى شخصاً ما يبتسم بعد سماعه لحدث مؤلم أو غير مرغوب فيه فافهم أنه لا يقدر على تحمل ما سمعه، فذلك رد فعل تلقائى لشعوره بالعصبية وعدم الارتياح.

مراقبة تعبيرات الوجوه تكشف ما وراء الأقنعة والمرأة تملك قدرة فطرية أكبر على التقاط الإشارات والدقائق.

١ ـ الصوت والكلام:

يعطى تحليل خصائص الصوت والكلام مؤشراً للحصة العقلية لشخص ما، كما يظهر أسلوبنا فى الحديث الكثير عن حقيقتنا الداخلية، وكذلك فإن معدل الصوت أو نبرته أو ارتفاعه وطبيعته أو حدته يعمل كمقياس دقيق نحدد من خلالها الحالة المزاجية لأى شخص وبالتالى

التعرف على سماته الشخصية، وأنت تجد ذلك عندما تجيب على الهاتف، إذ تستطيع (سريعاً) أن تعرف الحالة المزاجية لصاحب الصوت الذى يتحدث إليك.

ومثلما يتمكن الطبيب من خلال نقطة دم واحدة أن يحلل ما بداخلك، يمكن لطبقة واحدة من صوت الإنسان أن تكشف ما يدور بداخله نفسياً. فالصوت مقياس حساس لما نشعر به تجاه أنفسنا وتجاه العالم من حولنا، فما نفكر فيه ونشعر به يخرج من خلال طبقات الصوت التى نصدرها والكلمات التى نختارها والمفردات التى ننتقيها.

إن الصوت موصل جيد ينقل أفكارنا ومشاعرنا الداخلية، ولأنه يرتبط بأماكن فى المخ، وكذلك بالمشاعر فمن الصعب إخفاء التغيرات الصوتية عندما تحدث بعض التغيرات العاطفية، لأن هذين الشيئين مرتبطان جداً، ولا عجب فى أن الأشخاص قد يبدو على صوتهم اليأس أو الغضب والحنق إذا لم يكونوا سعداء، أما إذا كانوا سعداء فصوتهم سيكون ذا نغمة إيقاعية ونابضاً بالحياة.

وقد أشارت الدراسات إلى أن الصفات الشخصية لأى فرد والقدرة على فهم طبيعته يتحددان من نبرة صوته وأسلوب حديثه. فالأصوات الرنانة تدل على أن صاحبها شخص ذكى واجتماعى وناجح فى عمله ويصلح أكثر للزواج، وصاحب الصوت الودود والجذاب والحازم يرغب فى مساعدة الآخرين له. أما الأشخاص الذين يعانون من بعض المشاكل فى التحدث فهم يعانون كذلك من مشكلة فى تقبلهم اجتماعياً. وقد أجريت دراسات عديدة على تأثير الصوت وعلاقته بالمظهر الجمالى، وقد أشارت إحدى هذه الدراسات إلى أن الذين يتلعثمون ينظر إليهم نظرة سلبية بالمقارنة بأولئك الذين لا يعانون من ذلك.

والشخص الذى يعانى من مشكلات غير طبيعية فى الوجه، ولكن أسلوب حديثه وصوته رائع يكون أكثر جاذبية من شخص جميل المظهر ولكنه يعانى من مشكلة فى صوته.

ونبرة الصوت وطريقته السريعة فى الحديث تدل على أن صاحبه متحفز وعصبى فقد أشارت الدراسات إلى أن أولئك الذين يتحدثون بصورة سريعة يشعرون بعدم الأمان ويعانون من التقليل من شأن ذواتهم، وهذا هو سبب تعجلهم فى كل شئ، وهم يفعلون ذلك بصورة غير واعية، ورسما يكون السبب فى أعماق ذواتهم أنهم يعتقدون أن الآخرين لا يهتمون بما يقولونه.

ذو التحدث بصورة سريعة من أكثر أساليب الحديث التى تسبب ضيقاً فى التواصل مع الآخرين، وكان ٥٦٪ من الذين أجريت عليهم دراسات لا يشعرون بالراحة مع أولئك الذين يتحدثون بصورة سريعة، لأنهم يجعلون الآخرين يشعرون بالقلق. وقد أشارت الدراسات إلى أن الأشخاص الذين يتحدثون بسرعة يحملون بداخلهم كماً أكبر من الغضب، بينما يدل الصوت المرتفع على شخصيات مغرورة ومتعجرفة وغير مدركة لما حولها اجتماعياً، تتعامل مع من حولها بشئ من الكراهية وقد أكدت الدراسات كذلك على أن أصحاب الصوت العالى مرتبطون بالغضب، فهم غاضبون يعبرون عن كراهيتهم الداخلية نحو الآخرين ونحو أنفسهم بنبرة الصوت العالية كما لو أنهم يخوضون حرباً.

والأشخاص الهادئون يجذبون انتباه من حولهم عندما يطلبون منهم أنى رفعوا من أصواتهم، وهم يستمتعون بذلك داخلياً، ويستخدمونه كلعبة إثبات للقوة عندما يجبرون الآخرين على الاستماع إليهم. ويستخدم الصوت الرقيب بأسلوب استغلالى لجذب الانتباه، وقد اكتشف الباحثون

أن أصحاب هذا الصوت يميلون إلى الحزن، فالشخص الذى يتحدث دائماً بصوت منخفض بداخله حزن داخلى عميق، ويشعر دائماً بالعجز، وغالباً ما يعانى من إحساس بعدم أهمية التحدث بصوت مسموع وبالتالى يستخدم الصوت الرقيق ليجبر الآخرين على الاستماع إليه.

٢ ـ الجسد لا يكذب:

يخبرك جسدك بالكثير جداً عن نفسك وعن الآخرين، فالإيماءات وأوضاع الجسم وحركاته تعنى شيئاً ما، فكل إيماءة وحركة تعتبر رسالة واضحة تعبر عن مشاعرك، ويمكن للغة الجسد أن تعزز أو تتعارض مع الرسائل الشفهية. لأن جسم الشخص يفصح عن مشاعره الحقيقية. فأنت عندما تحب شخصاً ما فإنك تميل إليه، وعندما تكون مهتماً به بشكل كبير فسوف يندفع الجزء العلوى من الجسم إلى الأمام بينما تتأخر الساقان إلى الخلف، وعندما يكون الشخص مائلاً إلى الجنب أثناء الجلوس فذلك يعنى أنه يظهر مشاعر الصداقة تجاهك.

وعندما لا تكون محباً لشخص ما أو تشعر بالملل منه أو لا تشعر بالارتياح إليك فإنك تميل إلى الخلف مبتعداً بجسمك عنه. والشخص الذى يشعر بالسلطة أو القوة أو الثقة عادة ما يشغل مساحة أكبر أثناء جلوسه، على عكس الشخص الذى لا يشعر بالأمان أو الشخص الخائف الذى غالباً ما يعقد ذراعيه أو ساقيه وينكمش فى مكانه حتى تشعر أنه كالجنين فى بطن أمه. إن القدرة على قراءة الآخرين هى قوة باطنية إضافية... وبصيرة تساعدك على معرفة الأشخاص، والمعلومات التى تلتقطها عنهم قد تنقذك من الوقوع فى حياة الشقاء والمآسى، وقد تساعدك فى اختيار الأشخاص من حولك.. (شريك حياتك ـ موظف

جديد ـ صديق...) الأمر الذى يساعدك على الدخول فى علاقات تحظى بالرضا إذا كانت العيون نوافذ الروح فإن تعابير الجيد هى مرآة لمشاعرنا التى تظهر ما تختزنه أنفسنا أو ما تخفيه من تعابير أو تصرفات، فإن أى شعور لدينا نحاول أن نخفيه تفضحه حركاتنا، فعندما نشعر بالفخر أو العظمة فإن تصرفات جسدنا وتعابير وجوهنا وحركات أيدينا تظهر ها الشعور، كما هو الشعور بالفرح أو الحزن الذى يبدو على تعابير الوجه أو تفضح عيوننا شعور الحب الذى نحتويه، هذه الحقيقة تجعلنا نستطيع ومن خلال دراسة بعض الحركات المعينة معرفة مشاعر الطرف الآخر أو ما يفكر فيه، بحيث أننا إذا نظرنا إلى شخص ما يمكننا أن نخبر فى أغلب الأحيان بماذا يفكر هذا الشخص أو ما الذى يود التحدث به أو الذى يرتاح إلى الكلام عنه.

إن قراءة إشارات الجسد هى ممارسة جداص جميلة تخولنا أن نعرف أكثر عن الطرف الآخر، فى حين أن هذه الدراسة لا نحتاجها عندما نتعود على شخص ما ونعرف كيفية تصرفه أو كيف يعبر فى معظم الأحيان، فإنها تصبح ضرورية عندما نكون فى منصب قيادى أو إدارى أو تعمل فى مهنة تحتاج إلى التعامل مع أشخاص عديدين كالبائع والسياسى والطبيب والمعالج النفسى ومراسل الصحافة وضابط الشرطة... إلخ.

بعض الإحصائيات تشير إلى أن:

- ٧ بالمئة من المعلومات فى التى نتلقاه من حديث الطرف الآخر.
- ٣٨ بالمئة من المعلومات من خلال اللهجة والصوت وترجيح طبقاته وسرعته.
- ونسبة مدهشة وهى ٥٥ بالمئة من خلال حركات الجسد.

إن إشارات الجسد هذه اللاشفهية تساعدنا دائماً فى فهم الطرف الآخر ومعرفة حقيقة ما يقوله أو ما يقصده وأيضاً تفيدنا فى إمكانية التعامل معه هذا لا يعنى بتاتاً أنه علينا التركيز على حركات الشخص على حساب ما يقوله، إذ أن عملاً كهذا سيجعل الطرفين غير مركزين فى الحديث ويجعل تفكيرهما منحصراً فى عملية المراقبة المركزة هذه مما يفقدهما القدرة على الاستمرار فى التواصل.

أنه من المفيد أن نكون قادرين على قراءة حركات الجسد لكنه أيضاً من المفيد وبنفس المقدار أن نتعلم كيف يمكن أن نجعل جسداً مصدراً للإشارات الصحيحة وأن نخفف قدر الإمكان من الإشارات الخاطئة والتى تعطى انطباعاً غير ذلك الانطباع الذى نود إبرازه أو إيصاله للطرف الآخر.

أن لغة الجسد والتعرف عليها هى من أسهل اللغات التى يمكن أن يتقنها أى شخص بغض النظر عن مستواهم العلمى أو الفكرى أو الثقافى، حتى أن بعضنا يلد ولديه بالفطرة معرفة بهذه اللغة وحالما تستطيع تعلم هذه اللغة يمكنك حينها أن تجد طريقك إلى تفكيرهم وقلوبهم وجيوبهم أيضاً إذا كان ذلك من مصلحتك. عليك الانتباه بأن حركات الجسد لا تعطى دائماً نفس المعنى فالعديد من الحركات تعطى معان مختلفة بحسب الأشخاص والأوضاع والحالة النفسية والجو العام، ففى حالات الخوف على سبيل المثال حركات الجسد يمكن أن تفيد معان معكوسة.

الذراعان مفتوحان:

شخص منفتح وبشكل شجاع جداً أو تفسر فى بعض (الأحيان بأن هذا الشخص يشعر بأنه معرض للهجوم طريقة جيدة لإظهار بأنك شخص سهل) التواصل معه والوصول إليه وخاصة إذا رافق هذا كفين مفتوحين

(كأننا نرحب بالشخص الآخر أجمل ترحيب كفين مفتوحين وراعين للأعلى تشير إلى أن دفاعات الطرف (الآخر غير محصنة وهى علامة من علامات الاستسلام تشير إلى القلب المفتوح على) الجميع كما وتشير إلى السلام الداخلى الكفين على الصدر مفتوحين (وعادة ما تكون بهذا الشكل) وهى تشير إلى أن هذا الشخص صادق يدين إلى أما الجسد وترتفعان إلى الأعلى وهى تشير إلى أن هذا الشخص يعطى رسائل إيجابية مفتوحة.

يدان مثنيتان:

حركة دفاعية تشير إلى الشخص غير متقبل أو منفتح (لما يقال له أو يجابه به يمكن أن تعنى رفضاً) تشير إلى أن الشخص المقابل لديه برود تجاه الرسائل التى توجه له متصلب تجاه وجهة نظره الأيدى المغلقة تعنى أن الشخص قلبه مغلق العبث بأشياء أمامه أثناء الحديث تفيد بأنه يشعر بالملل يمسك بقبضة يده يعنى أن هذا الشخص يشعر بغضب ويجب اجتنابه لديه برود جسدى جرئ، منتصر ويشعر بالفوز إذا كان قبضته هذه فى الهواء النظر حول المكان يبحث عن طريق للخروج أو للهرب من الموضوع الذى يتحدث به يفكر فى شئ آخر يشعر بالملل من الحديث أو الموضوع يمسد بذقنه وهذا يعنى فى معظم الأحيان بأنه يفكر بالموضوع ويعمل على تقدير الأمور نسخ الحركات وهذا دليل على أن الخصين يقومون وبشكل جيد فى التواصل فيقوم كل شخص بتقليد حركات الشخص الآخر وبشكل مهذب وحذق.

يحدث عادة هذا النسخ للحركات والتصرفات فى الأطر التالية:

حركات التنفس التعابير والإيماءات حركات العين حركات الجسد من حيث الميل والتحرك حركات الأقدام من حيث وضعهما على بعض أو

فـردهمـا أنمـاط المحـادثة تحـرك اليـدين أو عـدم تحـركهـمـا المؤثرات العاطفية مثل التأثر، الارتياح وغيرهم وفى حال قمت بهذه العملية عليك أن تقوم بها بذكاء لا أن تصبح ناسخة فقط حتى تتمكن من توفير التأثير المطلوب التـثـاؤب وهـذا يعنى لملل من الحـديث التـعب عـدم الاهتـمـام بالموضوع أو الشعور أن الموضوع المطروح ليس للشخص الآخر ناقة فيه أو جمل حركات التفـاخر (أو كمـا تسمى التشاوف) وهى تعنى أن الشـخص الآخر يعرف أو على الأقل يعتقد أنه جذاب وكمثال على هذه الحركات عندما يبدأ الشخص الآخر باللعب بشعره أو ترتيب ياقة قميصة أو ربطة عنقه شد الأذن بشكل خفيف التردد التفكير أو العمل على محاولة لخداع الطرف الآخر (نفخ الصدر وهذا يحدث عندما يحـاول الشخص الآخر عـرض جاذبيته عليك الإيمـاء بالرأس أو هزه بشكل خفيف وهـذا يحدث عندما يكون المتلقى موافقاً أو مصغياً باهتمام للحديث المطروح الإيماء بالرأس بشكل متواصل وسريع وهذا يشير أن الشخص الموجه له الحديث قد فقـد الاهتمام ويمكن أن يعنى أيضاً أنه قـد بدأ يشعـر بالملل تلاطم الأيدى وهى فى موضع الامتداد إلى أسفل وهى تشير إلى موقف عدائى وأن الذى يقوم بهذه الحركة يشعر بالبغضـاء أو يكن مشاعـر الخصومة محاولة الوقوف بعيداً بمقدار امتداد الذراع وفى حالة قيـام الطرف الآخر بهذه الحركة يجب أن تحترم هذه المسافة لإشعار الشخص الآخر بالثقة ولكسبها الخطوات السريعة المعمة بالحيوية شعور خارجى بالثقة فى بعض الأحيان تعبير عن الغضب اهتزاز خفيف للقدم يشعر بالحاجة للدخول للحمام محاولة للتحفيز اهتزاز شديد للقدم تعبير عن التوجس تعبير عن التوتر يستميت للذهاب إلى الحمام يقف على أطراف أصابعه وهذا يعنى أنه ينتظر شـيـئـاً بتـشـوق تنظيف أو توضـيح الحنجـرة

(كالحركات المعروفة عن المطربين أو المذيعين) لكن بدون قصد القلق) سعال أو مرض صدرى عادة محاولة ركل أشياء تخيلية على الأرض وهى تفيد بالشعور بإحباط أو خيبة أمل.

الأقدام المفتوحة (كما فى حركات الصلاة) وهى تعنى محاولة نسخ حركات أخرى وإعطاء الاهتمام والانتباه خدود متوردة اهتمام بالشخص الآخر الإخراج (وبشكل مؤقت أو مرحلى) حدقات عين متوسعة اهتمام بشخص ما التركيز مخدر بشكل مرتفع، إغلاق وفتح العين (أو الترميش) وبشكل غير معتاد تحدث عندما يبدأ الاهتمام بشخص ما العصبية محاولة التخمين أو تقدير الأمور لديه مشكلة فوضى العين الرجوع للخلف رفض للأمور محاولة للهروب من الحديث محاولة التحرك بعيداً لا يملك الوقت ولديه ارتباط آخر وفى كثير من الأحيان لا يوجد معنى مخفى لهذه الحركة تململ فى الجلوس شعور بالملل مستوى منخفض من الاعتماد على النفس مستوى منخفض من الثقة بالنفس أرجل المعقودة وهى حركة تقوم بها المرأة عندما تشعر باهتمام فى شخص ما فتقوم بعقد أرجلها ثم فكها فى حركات لا شعورية لحظة أو طرفة العين وتقوم المرأة عادة بهذه الحركة عندما تشعر بالاهتمام بشخص معين حيث تقوم بالنظر إلهى نظرة طويلة وحين يلاحظ هذه النظرة تذهب بعينها عنه بعيداً، وعادة ما يكون فمها مفتوح قليلاً وشفتاها مبللتان. الصوت المنخفض أو الهامس وهو طريقة حديث المرأة عندما تشعر بالاهتمام بشخص معين.

تمرير اليد على القدم عندما ترى المرأة فى الرجل الآخر إثارة ما الاستعداد للرحيل أصابع تطبل على أى شئ وهو تعبير عن الشعور بعدم الصبر الفم المفتوح شعور بالمفاجأة من الحديث الموجه له يحاول أن

يقاطع بكلمة ما بدون إعطاء المجال له أنثناء الأوراك وهى إشارة لشد الانتباه ووسيلة فعالة للمغازلة النظر إلى الشخص الآخر بدون تحديق وهى إشارة إلى الثقة بالنفس عدم النظر إلى الشخص فى وجهه وهى إشارة إلى عدم الثقة بالنفس أو إشارة إلى المخادعة إزاحة العين وهو على أقل تقدير عبارة عن تدليس فى الكلام وفى أسوأ الأحوال محاولة للخداع عندما يصاحبها نقر على الأنف أو همهمة مثل ممم أو أها الناس تميل للنظر إلى أسفل جهة اليسار عندما يكذبون الوقوف بشكل ثابت وفى إشارة إلى الثقة بالنفس وبالارتياح أكل الأظافر وهو شعور بفقدان الأمان أو عادة منذ الصغر (امتلك هذه العادة وللأسف).

حركات يد وذراع سريعة ونشطة ويمكن فى كثير من الأحيان أن تشير إلى الكذب فى الحديث، تمرير الأصابع على الشعر وهى تعبى رعن الإحباط أو التباهى.

٣ ـ وسائل الاتصال السلوكية:

وهى طريقة أو وسيلة من وسائل الاتصال التى تعتمد على الجانب السلوكى والحركى فى الجسم دون استخدام الكلمات، وتلعب البيئة الاجتماعية فى المجتمعات المختلفة دوراً هاماً فى معنى لغة الجسد تختلف من بلد لآخر.

وهى تعتمد على:

١ ـ تعبيرات الوجه.

٢ ـ تعبيرات العين.

٣ ـ حركة اليد وإيماءاتها.

٤ ـ حركة الجسم.

٥ ـ استخدام المسافات بين الآخرين.

٦ ـ اللمس.

هناك أشياء أخرى مصاحبة لها مثل:

- درجة وشدة وحدة الصوت.
- نغمة الكلمة.
- الملابس التى يرتديها الشخص.
- راحة الجسم واستخدام العطور المعينة.
- بعض العادات والتقاليد.

والشخص كلما كبر فى السن ازداد قدرة على تزييف اتصاله الكلامى أو الكتابى مع الآخرين ـ عكس الطفل ـ ، أما لغة الجسد كرسالة اتصالية فيصعب عليه تزييفها، ولذا فإن يمكن الاعتماد عليها كثيراً فى فهم طبيعة هذا الشخص. فقد أوضحت الأبحاث العلمية أن العلامات والحركات الجسدية تحمل فى طياتها خمسة أضعاف تأثير الكلمة فى الرسالة.

حركات الجسد أداة فعالة لفضح أكاذيب اللسان

كل منا ينغمس أحياناً فى نوع من الخداع الخفيف يعرف بالمخاتلة ـ أو "البلف" بالتعبير العامى ـ إلى درجة معينة. ومن أكثر أنواع الخداع شيوعاً الادعاء بالمعرفة فوق حدود معرفتك الحقيقية من أجل كسب أفضلية لدى الطرف الآخر، وربما يتوقع منك تقريباً أن تبالغ بالحديث عن إنجازاتك خلال مقابلة للحصول على وظيفة مثلاً. ويمكن للخداع أن يكون أيضاً شكلاً لطيفاً من أشكال الترفيه مثل حيل السحر ولعبة

البوكر. ويوضح الدكتور مارتن سكينر، محاضر علم النفس بجامعة وارويك البريطانية قائلاً:

تنطوى المخاتلة فى الغالب على المبالغة والإيماء وليس الكذب التام، ويلعب هذا النمط السلوكى دوراً كبيراً فى تقديم الذات للآخرين.

لكن مهما كان المخادع أو "المخاتل" بارعاً ومتمرساً فإن الخداع يسبب دائماً درجة من الضغط النفسى الذى يعبر عن نفسه فى لغة الجسد وقال تشارلز داروين، الذى كان من بين أوائل العلماء الذين درسوا المشاعر، أن ذلك النوع من الصراع الداخلى يطفو عادة إلى السطح متمثلاً فى لغة الجسد، وهى العنصر المكون من غير الشفهى للسلوك البشرى وتتضمن تعابير الوجه، ووضعية الجسم وعلامات أخرى. ويقول الدكتور غلين ويلسون، من معهد طب النفس فى لندن: "لغة الجسد هامة جداً. فمن الصعب على المرء أن يكتب لغة جسده ويتحكم فيها بقوله فى ذات الوقت. ولذلك فإن الإشارات غير الكلامية، التى تعرف بالتسريب، تفضح أمر المخاتل عادة". وعلى سبيل المثال عندما يكذب المرء فهو لا ينظر فى عينيك مباشرة خشية أن ترى ما وراءهما.

لكن بعض المخاتلين المتطورين ربما يجربون معك أسلوب الخداع المزدوج وذلك بالنظر إلى عينيك أكثر من العادة، وربما يبتسمون لتشتيت انتباهك أو استرضائك، لكن الابتسامة الحقيقية الصادقة تتضمن تقلص العضلات حول العينين بخلاف الابتسامة المزيفة التى يقصد منها التغطية على الكذب.

معظم الناس يؤمنون بأيديهم عندما يتكلمون وهم يدركون أن هذه الإيماءات تنقل جزءاً من المعنى. وعلى الأغلب فإن المخاتل أقل استخداماً

لإيماءات اليدين والذراعين من الصادق. ولذلك فإن من العلامات التى قد تدلك على المخادع وضع اليدين فى الجيبين وتشبيك الكفين وضم أصابع اليد إلى الداخل بدلاً من فردها.

والإيماءة الوحيدة التى يزداد تكرارها عند الكذب هى هز الكتفين تعبيراً عن الاستهجان أو اللامبالاة، وكأن اليدين تريدان انكار ما يقوله الفم. وإذا كنت حاذقاً ودقيق الملاحظة، وفربما يمكنك أيضاً الانتباه إلى توتر الكاذب، من خلال قراءة اضطراب حركات جسمه الإجمالية، كالحركات الالتوائية الخفيفة وتغيير وضعية الجلوس بين الفينة والأخرى.

ولقد أظهرت الأبحاث التى أجراها عالم الانثروبولوجيا الأميركى بول ايكمان أنه من الأسهل اكتشاف أمر الكاذب بمراقبة قدمية بدلاً من مراقبة وجهه. ومن المهم أيضاً كيف يلمس المخاتل وجهه وهو يلفق قصة لا تصدق، ويورد عالم السلوك ديموند مدريس هذه القائمة بإمارات الخداع: التمسيد على الذقن، الضعك على الشفتين، تغطية الفم باليد، لمس الأنف، فرك الوجنة، حكة الحاجب، لمس حلمة الأذن وتوضيب الشعر.

وتعتبر حركة تغطية الفم باليد إشارة تعكس صراعاً بداخل الدماغ، إذ تقوم المنطقة الدماغية التى تلفق الكذب بإجبار الفم على مواصلة الحديث، لكن الجزء الدماغى الذى يدرك بصورة غريزية أن الكلام غير صحيح يحاول التغطية وهكذا ترتفع اليد نحو الفم أما لمس الأنف هو نسخة معدلة من الحركة السابقة لأنه يتضمن تغطية الفم جزئياً.

وهناك سبب هام أخر للمس الأنف، فالكذب يبعث على التوتر ويسبب تغيرات فى تدفق الدم إلى الوجه، تتجسد على شكل احمرار فى الوجه

عند الأشخاص الحساسين، وتسبب هذه التغيرات أيضاً ببعض الاحتقان فى أنسجة الأنف الداخلية مما يدفع الكاذب أو المخادع إلى لمس أو فرك أنفه. وخلال أدلاء الرئيس الأميريكى السابق بيل كلينتون بشهادته أمام هيئة المحلفين فى قضية مونيكا لونيسكى، لمس أنفه حوالى ٢٦ مرة وهو يرد على أسئلة المحكمة.

ومن الملاحظ أيضاً أن المخاتل يحاول عادة تجنب التماس المباشر مع الشخص الأخر الذى يصغى للأكاذيب وذلك إبقاء مسافة فاصلة بينهما يقلص الإحساس بالذنب من جانب الكاذب. ولذلك فإن المخادعين يجدون من الأفضل لهم تلفيق الأكاذيب على الهاتف أو بينما يقومون بأعمال ثانوية أخرى خلال الكلام من أجل كبح تسرب علامات الكذب اللا إرادية من لغة جسدهم.

كما أن اختيار الكلمات يلعب دوراً مهماً أيضاً، فعندما يكذب المرء، يحاول جهده أن لا ينسب الكلمات لنفسه، ولذلك فإنه يتجنب استخدام الضمير "أنا" أو "نحن"، ويقول مثلاً "نعم" بدلاً من "نعم، أنا فعلت كذا" أو "نعم، أنا اتقن كذا" خلال مقابلات العمل. لكن إذا أردت أن تكتشف المتكلم عن حقيقته عليك أن توجه له أسئلة حول شعوره حيال الأشياء التى يتحدث عنها، أو يقول الدكتور سكنير "من السهل على المرء تلفيق أحداث لم تحدث، لكن من الصعب جداً عليه أن يكذب بشأن مشاعره".

٤ ـ أشكال العين ومدلولاتها:

إن لغة العيون لها متغيرات وثوابت، متغيرات تتعلق بانفعالات المواقف والنطق بلغة صامتة عما يجيش فى الصدور، وثوابت عن طبع وتطبع ذلك الإنسان الذى ترسم على عينيه صفاته سلباً أو إيجاباً، صفات طيبة أو

شريرة بلون البشرة، إلا أن يهديه الله فتتحول اللغة الوسداوية المكفهرة إلى نورانية تشعرك بالبهجة والراحة حينما تراه بعد ذلك.

ولذا:﴿يُعْرَفُ الْمُجْرِمُونَ بِسِيمَاهُمْ فَيُؤْخَذُ بِالنَّوَاصِي وَالأَقْدَام﴾ (سورة الرحمن ، الآية ٤١). فالسمة أول ما تبرز من لغة العين، وهذه اللغة لها مدلولاتها فى واقع الإنسان وخاصة لقارئ لغة العيون التقى النقى الصافى صاحب الشفافية الذى ينظر بنور الله، ومن هذا الباب تتسلل بهدوء لأعماق العيون وغموضها لنصل لسير غورها، فنقرأ مجتهدين هذه اللغة التى ينطق حروفها بلا مشقة أهل الصلاح الأتقياء التى نرجو الله أن يجعلنا منهم.

العيون الناعسة:

شكلها: حينما تأخذ العين هذا الشكل فإنها تبدو وكأنها تريد النوم فهى ناعسة والحقيقة غير ذلك لأنها حالة من لغة العيون المعبرة عن الاستسلام والرضوخ للأمر الواقع أو الرضى الخجول (فهى عيون خجلى) لا خبث فيها ولا دهاء ولا غباء، كذلك فهى عيون الطيبين الذين يفتقدون الكياسة.

تدل: على اللامبالاة والسكون السلبى وقبول الأمر الواقع بلا نقاش أو جدال. وحينما تبدو العين ناعسة فاعلم أن صاحبها يسلم لك القيادة ويثق فيك تماماً، ولكن احذر خيانته فإنه حليم إذا غضب آنذاك (تحت السواهى دواهى).

فلا يعنى إشعارك بالاستسلام والرضا والثقة والقبول أن تستغل ذلك فى الشر، قد يسمح لك ولكنه سينتقم ما أتيحت له فرصة الانتقام.

العيون المخـدرة:

شكلها: هى عيون تائهة حائرة حزينة ترتسم عليها علامات الأرق والمرض يتصنع صاحبها الطيبة وحب السلامة والهدوء.

تـدل: على أن صاحبها هزيل يهزم بلا مقاومة لأنه سلبى ويفتقد لروحانية الإيمان، بل هو شجاع فى اقتراف المعاصى والدياثة (ليس غيوراً)، لا يعتمد عليه مطلقاً لأنه يضر أكثر مما ينفع، حتى أنه يضر نفسه.

أنجح شئ ينفع فيه الإصلاح بين الناس س بحلو الكلام، والمسكنة وجبر الخاطر بين المتخاصمين، ولكنه إذا خاصم فجر والعياذ بالله. والله تعالى أعلم.

العيون الثعلبة:

شـكلها: دهاء ومكر ورؤم وتربص وانكسار الجفن الأعلى وتحديق بالحدقة مركز وكأنها عين صقر يوشك أن ينقض على فريسته، مع مسحة لؤم واضحة على عموم العين.

تدل: على ذكاء ممزوج بدهاء وصاحبها شعلة نشاط ويركن إلهى فى الأعمال الجسيمة والخطيرة التى تتطلب حسن تصرف وتذليل عقبات وهذا الصنف من الناس يكون كالتاجر (خذ وهات) لا يعرف المجاملات ولا يصاحب ولكنه يتقن عمله، وهو شخص جامد غير مرح، وكذا النساء تكرهه لأنه ثقيل الظل لئيم.. ولذا ينجح صاحبها فى الأعمال العسكرية والأمنية فقط، أما غير ذلك فتارة وتارة.

العيون الغائـرة:

شكلها: دفينة أسفل الجبهة كأنها مختبئة غائرة كأنها جرذ فى حجرة يتربص، تحيطها هالة قاتمة تنظر بترقب وحدة غامضة.

تدل: على حقد دفين وحسد لعين، وإن تظاهرت بالطف والبسمة الصفراء فإنها تطفح حولها ظلمات تعرب عما فى القلب من سواد وبغض لمن تنظر إليه، وهذه صاحبها إما أن يكون مظلوماً ولا يملك قوة ترد عنه الظلم مغلوباً على أمره، ولكن لن يسامح ويتحين لحظة الانتقام، وإما أن يكون حقوداً معقداً نفسياً غلبت عليه السوداء وداخله مثقل من حمل الهم والغم.. فاحذره وحاول أن تكسبه؛ وذلك بنصرته لو كان مظلوماً وتطيب خاطره أو تجنب معاملته لأنه يشعر بأنه مهضوم الحق فلابد من الوصول.

العيون النمرية (الصارمة):

شكلها: بيضاوى لامع ثابت فى نظرته كالنمر المتربص لا بسمة فيها ولا حزن، بل الصرامة والجدية والتربص وعدم الانكسار والثقة القوية بالنفس.

تدل: على الثبات على المبدأ والجدية فى العمل والطاعة العمياء فى تنفيذ الأوامر مع الدقة وعدم المجاملة، وهذه النظرة تدل على الموقف الحازم الذى لا رجعة فيه ومع حدوث هذه النظرة فى قيام مشكلة خاصة لابد وأن يعامل صاحبها بحزم موافق للبت فى المشكلة وبلا هوادة لأنه عنيد ومتغطرس، فالبد من كسر غطرسته بالحجة والحسم مع عدم ظلمه، لأنه لو ظلم سيغدر. فالحسم مع الحسنى هو علاجه.

العيون الطيبة:

شكلها: هى أجمل وأريح العيون لأن فيها البراءة تنطق بالحسن والصفاء والنقاء والوفاء.

تدل: على طيبة قلب صاحبها وثقته وحسن ظنه ونقاء سريرته وكرمه المعهود، وأصحابها للأسف يتعبون فى كل أحوالهم وأعمالهم، لأنهم يثقون

فى كل الناس ولا يعرفون كيف يعيشون "بين الذئاب"، وهم حكماء عقلاء عباقرة يحبون الهدوء وينشدون الكمال فى كل شئ ويحبون السلام ويكرهون العدوان ولكن لا يقبلون، بل يقتصون من المعتدى، ولهم نظرة ثابتة مع أنهم يثقون فيمن لا يستحق، مع أنهم يحسون بقلوبهم ولكن غلبة الطيبة عليهم تجعلهم يسامحون ويحسنون الظن.. ومن ينظر إليهم يحبهم بلا خوف وهم سعداء ولو فى أحلك المحن.

العيون الضاحكة:

شكلها: عيون صافى مبتسمة صحوكة جميلة كأنها عيون طفل صغير تتسم بالبريق والبراءة، والنظر إليها وتأمل لغتها يعطى الشعور بالراحة والاطمئنان والثقة.

تدل: على نقاء السريرة والمحبة والقبول وطيبة القلب، ولكن نصح صاحبها ألا يضحك عينيه أمام اللئام أو النساء الأجنبيات، لأن هذا سيجلب عليه سوء الظن والتجرؤ عليه، والعيون الضاحكة صاحبها قليل الهم سعيد الحال يتمتع بصحة وعافية وصفاء وسرور، لكنه مرهف الحس يؤثر السلامة على التحديات الفارغة مع أنه شجاع جداً، ولكنه حكيم لا يحب العدوان محبوب من كل الناس يكرهه أهل الأحقاد والأوغاد.

العيون الصفراء:

شكلها: تشعرك فور ما تراها بانقباض عجيب، وحذر من التعامل مع صاحبها مع أنها ضيقة باهتة ممزوجة بصفرة وغشاوة رمادية مرتجة فى النظرات محيرة غريبة.

تدل: على أن صاحبها مريض بمرض كبدى أوب المرارة أو فى العين نفسها، وإلا فصاحبها بما اكتسبت من علامات وملامح إنسان حقود

حسود لئيم، ولذا يقول الناس عن الإنسان الذى لا يسامح ولا يفسح طريقا للتفاهم، بل لديه خصام ويحمل غلاً: هذا إنسان أصفر (صفراوى) فلتحذر معاملته والبعد عنه غنمية لأنه مؤذ وخير وسيلة لعلاجه الأخذ بيده لطريق الصالحين، وربط قلبه بذكر الله، وتلاوة القرآن.. أما من كان من الذين لا يهتدون ولا يريدون الهدى فالحذر منه ومن صحبته.

العيون الجريئة:

شكلها: متسعة الحدقة ثابتة النظرة قوية جريئة تشعرك من أول وهلة بأن صاحبها شجاع واثق من نفسه، وقلما يغمض صاحبها عينيه أو ترتعشان أثناء الكلام.

تدل: على الانطلاق والتحرر والشجاعة مع طيبة القلب، وإن كان صاحبها يحب المزاح ولكنه سليم الطوية نقى النية يخلص جداً لمن يحبه ويقسو جداً على من يعاديه لا يعرف الوسطية، كل شئ لديه إما أسود أو أبيض رجل (دغرى) كما يقولون فى العامية. وصاحبة العيون الجريئة أمرأة لا تحتمل لجرأتها وعدم حيائها فتكون نكبة على زوجها وعلى نفسها لأن من صلاح المرأة حياءها وإخباتها. قال تعالى: ﴿وَقَرْنَ فِي بُيُوتِكُنَّ وَلا تَبَرَّجْنَ تَبَرُّجَ الْجَاهِلِيَّةِ الأُولَى﴾ . (سورة الأحزاب، الآية ٣٣)

العيون الشريرة:

شكلها: جاحظة غير مستقرة، ترمى بشرر الشر، تعلوها مسحة الكبر والتعالى ومن الوهلة الأولى حينما تنظر إليها تشعر بأن صاحبها مجرم وخائن.

تدل: على عقدة النقص التى تختلج بين أضلعه كإنسان معقد حقود متكبر، وغالباً ما يكون مجرماً ويحاول إخفاء إجرامه بالتظاهر بأنه متمكن وصادق، ولكن لغة العيون لا تكذب فتفضحه عيونه فتظهر كتكشيرة الكلب المسعور، وهذه النظرة من العيون إشارة حمراء وناقوس خطر لتحذر من صاحبها ولتعلم بأنه يكرهك إذا نظر إليك بهذه اللغة الشريرة للعيون وإنه فاقد نور الإيمان، فلذا هو أسود القلب لا يرحم وهو فى الحقيقة جبان وسئ الخلق ولا يؤتمن البتة.

العيون الغمازة:

شكلها: كثيرة الحركة ترفع الجفن العلوى بغمز ولمز مع غض الشفة السفلى فى بعض الأحيان. ترى عليها مسحة صفراء باهتة، وصاحبها كثير الالتفات لئيم.

تدل: هى تترجم ما يجول بخاطر صاحبها، وما يموج بنفسه، وما يضمر قلبه من لؤم واستخفاف بمن ينظر إليه، وهذا الصنف يفتقد الشجاعة الأدبية ويمتلكه الخبث والأنانية والتعالى السخيف.

ويجدر بالمشهود أن يحذر هذا الشخص الغامز ويقطع صلته به تماماً، وإن لم يستطع فيجدر به أن يختصر معه الطريق ولا يحدثه إلا فى حيز الحاجة الملحة، لأنه أى الشاهد غير مأمون ونمام خطير ويحب الأذى، فحق على الله أن يتوعده بالويل وهو واد فى جهنم.

العيون المنكسرة:

شكلها: منكسة منكسرة مغمضة أغلب الأحيان عليها مسحة حزن وندم، يكون صاحبها أغلب وقته مهموماً قلقاً منكسر الخاطر كما يقولون أو (عينة مكسورة) بالتعبير الدارج.

تـدل: على مكبوتات النفس إمـا نتـاج حرمـان أو تأنيب ضـمـيـر ولوعة بالنفس وندامة على فقد عزيز أو شئ غال.

وهذه النظرة لا تقـاوم، بل لا ترفع جـفنا أو تثـبت نظرة فى عـين من يعرف حقـيقتهـا أو يؤنبهـا، لأن الإحسـاس بالذنب يكسـر العـين، وكذلك لوعة الحزن للحرمان تكسر العين، فيجدر بنا أن نترفق بصاحبها ونعامله بحكمة ولا نذله، بل العدل بحكم الله معه ومعـالجته وإصلاحه أو تعويضه عما حرم منه بالسلوى والمواساة الرحيمة وبحمد الله على العافية.

■■■

إشارات تعلمك

لغة الجسد

تمنحك هذه السطور واحداً من أكبر مفاتيح الشخصية التى تدل بشكل حقيقى على ما يدور فى عقل من أمامك.

١ ـ العينين:

ستعرف من خلال عينيه ما يفكر فيه حقيقة، فإذا اتسع بؤبؤ العين وبدا للعيان فإن ذلك دليل على أنه سمع منك توا شيئاً أسعده، أما إذا ضاق بؤبؤ العين فالعكس هو الذى حدث، وإذا ضاقت عيناه ربما يدل على أنك حدثته بشئ لا يصدقه وإذا اتجهت عينه إلى أعلى جهة اليمين فإنه ينشىء صورة خيالية مستقبلية وإذا اتجه بعينه إلى أعلى اليسار فإنه يتذكر شيئاً من الماضى له علاقة بالواقع الذى هو فيه وإذا نظر إلى أسفل فإنه يتحدث مع أحاسيسه وذاته حديثاً خاصاً ويشاور نفسه فى موضوع ما.

٢ ـ الحواجب:

إذا رفع المرء حاجباً واحداً فإن ذلك يدل على أنك قلت له شيئاً إما أنه لا يصدقه أو يراه مستحيلاً، أما رفع كلا الحاجبين فإن ذلك يدل على المفاجأة أما إذا قطب بين حاجبيه مع ابتسامه خفيفة فإنه يتعجب

منك ولكنه لا يريد أن يكذبك وإذا تكرر تحريك الحواجب فإنه مبهور ومتعجب من الكلام وموجات كلامك تدخل على دماغه بأكثر من شكل.

٣ ـ الأنف والأذنان:

فإذا حك أنفه أو مرر يديه على أذنيه ساحباً إياهما بينما يقول لك إنه يفهم ما تريده فهذا يعنى أنه متحير بخصوص ما تقوله ومن المحتمل أنه لا يعلم مطلقاً ما تريد منه أن يفعله، ووضع اليد أسف الأنف فوق الشفة العلية دليل أنه يخفى عنك شيئاً ويخاف أن يظهر منه.

٤ ـ جبين الشخصك

فإذا قطب جبينه وطأطأ رأسه للأرض فى عبوس فإن ذلك يعنى أنه متحير.. أو مرتبك أو أنه لا يحب سماع ما قلته توا، أما إذا قطب جبينه ورفعه إلى أعلى فإن ذلك يدل على دهشته لما سمعه منك.

٥ ـ الأكتاف:

فعندما يهز الشخص كتفه فيعنى أنه لا يبالى بما تقول.

٦ ـ الأصابع:

نقر الشخص بأصبعه على ذراع المقعد أو على المكتب يشير إلى العصبية أو عدم الصبر.

٧ ـ وعندما يربت الشخص بذراعيه على صدره:

فهذا يعنى أن هذا الشخص يحاول عزل نفسه عن الآخرين أو يدل على أنه خائف بالفعل منك.

هذه الإشارات السبع تعطيك فكرة عن لغة الجسد ككل وكيف يمكن استخدامها، ليس فقط فى إبراز قوة شخصيتك ولكن التعرف فيما يفكر الآخرون بالرغم من محاولاتهم إخفاء ذلك.

حالات التخاطب والتواصل بين الناس تتم بصورة غير شفهية أى عن طريق الإيمــاءات والإيحــاءات والرمــوز، لا عن طريق الكلام واللســان والخرابيط ويقال إن هذه الطريقة ذات تأثير قوى، أقوى بخمس مرات من ذلك التأثير الذى تتركه الكلمات (ومن الأخطاء الجسيمة التى نقع فيها جميعاً هى تجاهلنا للغة الجسد والإيماءات فى محاولتنا فهم ما يقوله لنا أحدهم أو إحداهم أو إحداهن وقراءة أفكاره أو أفكارها بل إننا نمضى ســاعــات فى تحليل الكلمــات التى قــيلت لنا من دون أن ندرك مغزاها لأننا لا نحسب بالشكل الكافى لغة الإيماءات وقرأت مرة أنه يمكن فك الجدل التقليدى حول ما إذا كان الطرف الآخر يحبنا بالاعتماد على غيماءاته وإيحاءاته ورموزه لا على كلامه فقد لا يقول رجل لامرأة إنه يحبها وقد لا تقول هى ذلك له ولكن الإيماءات جديرة بأن تقول ذلك ببلاغة اشد من الكلام وهذه بعض الإيماءات والإيحاءات التى تحدث فى حياتنا اليومية وقد لا نكون مدركين للمغزى أو التأثير النفسى المسبب لها فمثلاً:

- لمس اليد للوجه أثناء الحديث أمر مرتبط بالكذب.

- وكذلك الحال عند لمس الأنف أثناء الكلام.

- وقد يلجأ البعض إلى لمس الأذن عند التشكيك بكلام يقال أمامهم.

- فى حالة غضب تميل النساء إلى التحديث فى عينى الرجل محاولة طمأنته ولكن لو فعل ذلك رجل مع آخر، فلربما عد الأمر نوعاً من التهديد.

عندما يعقد اجتماع ما لمؤسسة أو إدارة ويلقى المدير نكتة عرضية نجد أن كلا من الحاضرين يصطنع ابتسامة مزيفة تظهر بوضوح فى

عـضـلات زاويتى فـمــه التى تشـد وترخى فى اتجـاه الأعلى أمـا فى الابتسامة الحقيقية فإن عضلات أطراف العينين تتقلص أيضاً.

عندما يهز البعض رؤوسهم فى إشارة إلى التأييد والاهتمام نجد أن الشخص المتكلم يزيد من سرعة كلامه بينما يشير تشابك الذراعين وتباطؤ رفرفة العينين إلى الملل أو إلى عدم الموافقة ما يحتمل أن يجعل المتكلم يبطئ فى كلامه.

عندما يجرى تعريف بعض الناس إلى بعضهم الآخر يظهر مستوى ما من الاهتمام يعبر عنه بازيداد رفرفة أجفان العينين من ١٨ مرة إلى أكثر من ٢٥ مرة فى الدقيقة.

نحن نشاطر الآخرين الذين نكاد لا نعرفهم بالسوائل الباردة لأنها جاهزة ولا تتطلب وقتاً.

نشاطر السوائل الساخنة الناس ذوى العلاقة الودية الأقوى بنا، لأنها تحتاج إلى زمن أكبر لتحضيرها.

فهل هذا هو السبب الذى يجعلنا نقدم ضيافة من المشروبات الساخنة للناس الذين تجمعنا بهم الألفة والمودة. وربما لهذا السبب أيضاً يعد تقديم أى مشروب آخر غير القهوة الساخنة نوعاً من الاستخفاف بالضيف الذى يشعر بشئ من برودة الاستقبال إذا لم تقدم له القهوة حصراً.

ابدأ بالتصرف بلغة الأجساد الإيجابية لمن تحب وتحترم وسيبدأ الناس الآخرون بالنظر إليك بشكل مختلف عن السابق.

الابتسام:

من أسهل الطرق لتثير إعجاب أى شخص، "تبسم".، فالابتسامة الصادقة تثير أشياء جميلة داخلك فتنعكس على وجهك وتظهر كم فيك

من صفات رائعة. كما أن الابتسامة تظهر الثقة بالنفس، والنظرة الإيجابية المتفائلة، والمزاج الجيد، وتعطى الانطباع بأنك شخص حلو المعشر، وصعب النسيان.

فن الجاذبيــة:

يجب أن تكون منفحتاً بجسمك وعقلك. إذا جلست مكتوف الأيدى فأنت ببساطة تضع سداً بينك وبين الشخص الذى تتحدث إليه، كما قد يكون الحال لو كنت تمسك بملف أو كتاب وتضعه بين يديك، كل هذا يترجم على أنك لا تحاول دعوة الشخص المقابل إلى التحدث معك بحرية. أو أسوء من ذلك الجلوس عكس أو بمنحنى بعيد عن الشخص الذى تتحدث معه، كلها مؤشرات على أنك غير مهتم، قد تكون دلالة على الخجل ولكن المبالغة فيها حتماً سيترجم على أنه أمر صريح بالابتعاد لكن عندما تكون منفتحاً، وتقابل الشخص الأخر دون حواجز أو آيادى مكتوفة فأنت تقوم بجذب الأخر للنظرة مباشرة إليك لأنك تبدو إنسان مريحاً ومنفتحاً.

فــن النظـر:

لا شك أن النظرة القوية المباشـرة التى تخلو بالطبع من الجـرأة الزائدة، دليل على الثقة المطلقة بالنفس. كما أنها دليل على أنك مهتم بالشخص الأخر وماذا يقول. ولكن لا تبالغ فيها، فبعض الأشخاص ينزعجون من التحديق المباشر، وقد يفسر الأمر على نحو مغاير لما تريد. وإياك والنظر بعيداً على شخص أخر بالقرب منكما أو مقابلك أو أى شئ قد يشتت هذا التواصل. فن إيصال الدعم يعتبر الإيماء بالرأس أمراً صعباً على بعض الأشخاص، على الرغم من كونه مؤشر قوى على الدعم

المعنوى. إذ يمكنك أن تدعم أى سلوك ترغب به بالإيمــاء برأسك. على سبيل المثال، إذ أردت أن تشجع الشخص الأخر على الحديث يمكنك أن تومئ برأسك بالموافقـة على مـا يقول، أو عدم الإيماء إذا لم يعجبك الموضوع، وهكذا تتحكم بمجريات الحديث دون أن يشعر الطرف الأخر، وبالتالى تستخدم أساليبك فى طرح الموضوع الذى ترغب بمعرفته معظم النساء تشعر بالأمان عندما يومئ الرجل برأسه موافقاً أو مقدماً الدعم لها، وتصبح مستعدة للتحدث بحرية أكبر، فهى تعتبره مؤشر على أن كلامها ممتع، وبأنها تستحوذ على كامل انتباهك، وبأنك شخص يستطيع أن يركز انتباهه على أشياء أخرى غير نفسه.

فـن التقـرب:

يقلل الاقتراب من الشخص الأخر المسافة السيكولوجية بينكما، ويساعد على تكوين نوع من الألفة والشعور بأنكما تشكلان ثنائى. ويمكنك القيامب ذلك عن الطريق الجلوس أقرب على الشخص الأخر، أو الانحناء إذا كان الشخص الأخر جالساً. وهذا مؤشر على أنك مهتم.

٢ ـ التواصل غير اللفظى:

إضافة إلى الكلام والألفاظ التى تعكس الكثير عن شخصيتك، حيث يعتقد خبراء التواصل الإنسانى أن الكثير من التواصل بينك وبين الآخرين يحدث عبر التصرفات وليسا لكلام، أى أن الابتسامة المرتسمة على وجهك والشد على اليد عند السلام عندما تودعين شخصاً قائلة: "تشرفنا" تقول أكثر من الكلمات وحدها. بالإضافة إلى ذلك بمجرد تكوين الانطباع الأول عنك يميل الأشخاص إلى البحث عن قرائن تؤيد الرأى المبدئى والتغاضى عما يظهر عكسه، وبذلك إن خلقت انطباعاً

إيجابياً سوف يركز الناس على ما يدعم هذا الانطباع الجيد، أما أن تركت انطباعاً سلبياً فسوف تضرين إلى بذل مجهود مضاعف لكى تتغلبين على الصورة المنطبعة فى أذهان الناس!.

تذكرى أن كل ما تفعلينه يترك أثراً فى النفوس:

- تعبيرات وجهك.
- نظرة عينيك.
- النظر فى أعين الآخرين (أو عدمه).
- حركات يديك.
- وقفتك وجلستك.

- الطريقة التى تصففين بها شعرك (الأفضل الحجاب لتجنب تعرضك للفتنة) ملابسك (حتى حذاؤك).

كيفية الدخول على الآخرين: لا داعى للتصنع والمبالغة ولكن الدخول بشكل جيد يعكس ثقتك بنفسك وقدرتك على أداء العمل، وأهم ما يجب أن تتذكرينه عند محاولة خلق حضورك هو أنك فى المكان الصحيح وأن لديك شيئاً قيماً تقديمنه، وتذكرى أن توقع رد الفعل الإيجابى من الآخرين من سمات الشخص الناجح.

عند دخولك على شخص فى مكتبة لا تمدى رأسك من البابل سيرى إلى المكتب بثبات (أطرقى الباب أولاً إذا استلزم الأمر ذلك)، توقع رد الفعل السلبى بداية لاجتماع فاشل إن المشية الواثقة والأسلوب المباشر والجلسة المستقيمة والشعور بالحيوية من الأمور المهمة للغاية.

●●

٣ ـ لغـة الجسم:

يمكن للغة الجسم دعم الرسالة التى تحاولين توصيلها من خلال الكلام أو إضعافها:

عليك بالنظر لمن تخاطبينهم سواء أكنت تتحدثين لمجموعة كبيرة فى قاعة أو لفرد واحد، احرصى على أن تكون تقاسيم وجهك ودودة ومسترخية، عندما تكونين واقفة حافظتى على توازنك، تحركى ولتكن حركتك لهدف فإن هذا يعكس ثقتك بنفسك، استخدمى يديك فى المنطقة ما فوق الخصر وحركيها مع الحفاظ على راحة يديك إلى أعلى مما يعد حركة إيجابية. ضعى يديك إلى جانبك بعد استخدامها ولا تقفى مربعة الذراعين أو ممسكة بيديك أمامك أو خلفك.

عندما تتحدث يديك المصافحة باليد تعد المصافحة باليد من أهم وسائل التواصل الجسمانى، فإن السلام الفورى القويى الواثق الودود يضفى جواً إيجابياً على الاجتماع كما يمنحك فرصة لإثبات وجودك بدون استخدام الكلمات.

سلمى بالكف كلها وانظرى إلى الشخص فدون أن تنظرى فى وجه من تصافحينه، فإن هذه المصافحة لا تؤتى النتيجة المنتظرة منها، النساء تسلمن على بعضهن البعض تماماً مثلما يفعل الرجال، فلا تجعلى اجتماعاً مهماً يبدأ دون سلام بالأيدى، وما يخالف هذا يعنى أنك تنقصين من قدرك دون كلام.

وقفتـه:

- وقفة المتقدم إلى الأمام الناظر لشئ ما موجهاً انتباهه إليه فذلك يظهر حنان ودفء الشخصية.

ـ وقفة الانسحاب فهو لا يثبت على حال يدل على الخجل والملل والتردد.

ـ وقفة المنتصب وهى تشير إلى قوة التحمل وهى وقفة الفخر والزهو بالنفس والثقة.

ـ وقفة التقلص والانكماش وتدل على الإذعان والخضوع والاستكانة وربما الاكتئاب.

من مشيئته:

ـ الأشخاص السعداء يتمتعون بخطوات خفيفة.

ـ أما الأشخاص المقهورون فإنهم يشمون ببطء وتكون وقفاتهم منحنية وأقدامهم ثقيلة.

ـ من يضع يديه بجيوبه فأنه يدل على شخصية منسحبة وغامضة ويكون عرضة لنقد الآخرين.

ـ الحركة البطيئة وغير المنتظمة والرأس المنحنى توقع منه ركل ما يعترض طريقه.

ـ من يحنى ذراعيه فى الطقس الحار فهو فى حالة دفاعية.. وأكثر من يفعل ذلك هم النساء.

أما من يلف ذراعيه حول جسمه فذلك يعطى إيحاء بالثقة الجسيمة ومن يمشى ورأسه محنية إلى أسفل ويفكر تفكيراً عميقاً ويحملق بالأرض دون تركيز فهذا ليس مكتئب إنما ينتقل ببطء ليفكر بوضوح أكثر ولا يريد شيئاً يشتت أفكاره.

من عينيه:

ـ من يغلق عينيه أثناء المناقشة ربما كان يحاول تذكر شئ ما ويستعيد المعلومات بشكل مركز.

ـ العين التى تغير اتجاهها وتحملق بسرعة ذهاباً وإياباً أثناء الكلام تعطى انطباعاً هروبياً ومحاولة إيجاد مخرج أو صاحب أكثر أهمية.

ـ العين المراوغة تحملق تارة فى الهواء وتارة فى الأرض.

ـ يتجنب الناس النظر الطويل إلى عيون بعضهم لأن ذلك يدل على الخداع والخجل أو الحسد أو الحياء.

ـ الأصدقاء الحميمين لا يتبادلون النظرات طويلاً عندما يتحدثون عن مشاعر شخصية.

من سلوكه وعاداته:

ـ الشخص المتوتر جداً يصاب بالعطش الشديد ويزيد من شرب السجائر.

ـ ومن ينفث دخانه لأعلى فدل ذلك على ثقة كبيرة بالنفس أكثر من الذى ينفثه لأسفل.

ـ هل مللت من الإنصات إلى حديث شخص ما؟ إذن تثاءب!

ـ الاتكاء على جدار أو عمود وقوفاً أثناء التحدث مع أخر دل على حميمية ومعرفة تامة.

من جلسته وقعوده:

ـ إذا كان الشخص جالساً ويداه ملتفتان إحداهما على الأخرى وساقاه أيضاً فإنه لا يشعر بالأمان.

ـ وإذا كان جسمه يتجه بعيداً عنك باتجاه أقرب مخرج فإنه يريد الفكاك والخروج.

ـ إذا كان من تحدثه لأول مرة جالساً على كرسى وواضعاً إحدى قدميه أو ساقه على ذراع الكرسى فلتعرف أنه لا مبالى ويردى التقليل من شأنك.

- اجلس جلسة دفاعية ومتحفظة يقل فهمك للموضوع المطروح.. واجلس حراً ومسترخياً تفهم كل ما يدور.

- عندما يحزن الإنسان ينكب على بطنه ويغمض عينيه.

من نومـــه

- النوم بوضعية الجنين فى بطن أمه.. وهى وضعية دفاع عن النفس ووقاية الجسم وبها لا يشعر بالأمان.

- وضع الساق ممدودة والأخرى مثنية من ينام هكذا فإن له شخصية مزدوجة وربما يكون الشخص واثقاً من نفسه وخجولاً فى نفس الوقت.

- المنبطح وجهاً دقيق ونظامى ومقاتل شرس فى سبيل الدفاع عن وجهة نظره.

- الاستلقاء على الظهر مع الاسترخاء الكامل للشخص الأمن والواثق والسعيد.. وتكون لهم حركات صبيانية مما يزيد من شعبيتهم.

من ابتسامته:

- من يبتسم طويلاً يكون تأثيره على الآخرين أكثر من نقيضه الجدى.

- العابس تجد وجهه متجعداً.. فلا هو سعيداً ولا من يقابله كذلك.

- ذى الابتسامة البسيطة التى تحصل عندما يتحول الفم بحركته إلى أعلى مع بقاء الشفاة مغلقة.. هى ابتسامة مزيفة.

ملامسة الأنف:

فى أغلب الأحيان تدل على أن الإنسان غير صادق أو مبالغ فى كلامه.

تحريك الرأس فى أثناء الكلام:

يدل على أن الشخص يطلب موافقة الجميع على رأيه.

ثنى الذراعين:

يدل على أن الشخص يريد الدفاع عن نفسه.

صورة المرآة:

يجلس بعض الناس أمامك بطريقتك نفسها، وكأنه مرآة لك، ويكثر هذا عند مندوبى المبيعات ويدل على أن الشخص يريد أن يجذبك بحديثه.

قضم الأضافر ـ اللعب بالشعر:

تدل فى الغالب على توتر الشخص الذى أمامك.

حركة اليدين:

إن قيام الشخص بالتأشير على شكل هم يدل على القوة وعادة ما يقوم المدراء بهذا العمل.

نظرة العين:

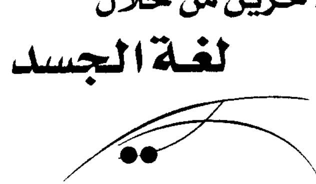
إذا كان الذى يحدثك ينظر إلى عينك مباشرة فهو فى الغالب صادق أما إذا كان يشيح عنك بوجهه فإنه إما غير صادق، أو شخص عصبى أو شديد الخجل.

الشخص كثير الحركة:

ربما نظن أن الشخص كثير الحركة مفعم بالحيوية، ولكن فى الغالب يكون الشخص غير مرتاح للموقف أو عصبى المزاج.

■ ■ ■

تعرف على نفسك
والآخرين من خلال
لغة الجسد



يوجد نطاق من المؤشرات الغير لغوية قد تساعدك مثل الرايات الحمراء خلال المفاوضات. الخبراء يقترحون أن تهتم بشكل خاص بيدى الخصم ووجهه لفهم هذه الإشارات حيث تعمل على كشف البرنامج الذى أعده الخصم لمواجهتك كما قال ديفيد موين الخبير النفسى للمنظمات.

الإشارات تتضمن على سبيل المثال انقباض الصدر وحركات الشفاه (مثل عض الشفة) والرمش اللا إرادى للعينين والازدراد (إبلاع اللعاب) ونظيف الحنجرة فطبقاً لموين الشخص المفاوض الذى يبدأ بالتنفس بسرعة قد يكون لا يقول الحقيقة. ويمكن ملاحظة عمق وسرعة التنفس عن طريق ملاحظة حركة الأكتاف حيث ترتفع الأكتاف وتسقط إلى الأسفل مسافة أكبر من المعتاد.

وقد لاحظ موين أن معظم المتدربين على مهارات التفاوض يركزون على الأوراق التى يحملونها بدلاً من التركيز على تحركات الخصم مضيعين أهم الفرص لقراءة لغة الجسد وقد تحتاج هذه الملاحظة "إذا أردت الهرب من تركيز شخص على تحليل لغات جسدك أشغله بشئ ما (تقرير بقراءة مثلاً) كى تتفرغ أنت لإخفاء انفعالاتك وإذا كان الموقف عكسى أى إذا كان خصمك يحاول الهرب من ملاحظاتك بإعطائك تقرير

ليشغلك عن ملاحظته ضع التقرير جانباً وقل له "لم لا تخبرنى عنه بنفسك؟ أو ماذا بالتقرير يا سيدى؟".

فكلما كان اتصالك البصرى بالخصم مستمر تستطيع الحكم عما إذا كان ما يقوله لك متفق أو مختلف عما تشير إليه إشاراته غير اللغوية.

حتى محترفى عقد الصفات الذين يعرفون كيف يغفلون تعبيراتهم بقناع مغاير لما يريدون الإعلان عنه بالكلمات قد يقعون فى شرك أن تفضحهم أجسادهم وحركاتهم اللا إرادية.

علامات الخداع:

"راقب علامات الخداع" كما يقول ريموند ماكجرايم مؤلف "إغراء الصمت" Silent Seduction.

حيث أن الخداع يكشفه بعض الحركات مثل تغطية الفم باليدين أو حك جانب الأنف أو هز الرأس جانباً بسرعة أو الميل المفاجئ بالجسد بعيداً عنك إذا حدثت مثل هذه الأشياء فإنها تشير إلى شئ حيوى أو هام فى عملية التفاوض.

عندما يكذب الناس فإنهم لاإرادياً يريدون الاعتذار عما بدر منهم ويشعرون بالذنب وهذا يظهر فى الإشارات الغير منطوقة لأجسادهم بعبارة أخرى قد تدفعك لغة الجسد للثقة بالمتحدث أبحث عن علامات الانبساط مثل فتح راحة اليد فأنها علامة على الانفتاح الأمانة وكلما امتدت اليد المفتوحة أمامك فكان الشخص المتكلم يقول ليس لدى ما أخفيه.

الآن تعرف ما الذى يجب أن تبحث عنه عند التفاوض - تنبه لكل حركة ولو كانت ضئيلة يأتى بها الخصم - أحذر أن تبنى رايا على

استنتاج متهور مبنياً على إشارة واحدة لكن بناء على أكثر من إشارة يمكنك أن تحدد على ما سوف تركز فى المفاوضات.

لغة الجسد الدولية:

حينما يسافر المرء من بلد لآخر يعتقد أن عائق اختلاف اللغة هى مشكلته الوحيدة ولكن للأسف هذا ليس كل شئ.

ربما يعتقد الكثيرون أن لغة الجسد لغة عالمية وأن الإشارات وتعبيرات والوجه وحركات الأصابع والأيدى هى لغة عالمية قد تساعد البعض على التغلب على عائق اختلاف اللغة. ولكن أتضح أن بعض هذه الإشارات قد تمثل عائقاً إضافياً لا يلتفت إليه الكثيرين.

وتقول الدكتورة ديبورا وتر أستاذه سياسات الصحة والإدارة فى كلية العلوم الاجتماعية والسلوكية بمعهد جون هوبكينز بلومبرج للصحة على أحد المواقع الطبية على شبكة الإنترنت أن الدراسات العلمية التى أجريت على أشكال الاتصال الإنسانى أثبتت أن أكثر من ٩٣ فى المئة من أشكال الاتصال الإنسانى لا تجرى عبر التحدث ومنها حركة العين ونبرة الصوت والإيماءات وتعبيرات الوجه والابتسامة والتى يعتقد بعض العلماء أن هناك ٥٠ نوعاً مختلفاً منها.

ولغة الجسد هى الإطار الذى يضم مختلف صور التواصل باستخدام حركات الجسد أو الإيماءات بدلاً من الأصوات أو مكملاً لها. وهى إما أن تكون لا إرادية وتعكس رد فعل الإنسان التلقائى على تواصله مع الآخرين أو إرادية ويستعين بها الإنسان للتعبير عن مفهوم ما يريد إيصاله للآخرين.

وتختلف لغة الجسد أو الإشارات التى يستخدمها الإنسان للتواصل مع الآخر من دولة لأخرى ومن ثقافة لأخرى.

يقول روجر أى أكستل مؤلف كتاب (المسموحات والمحرمات فى لغة الجسد حول العالم) أن هناك ٢٠٠ إيماءة تستخدم فى ٢٨ دولة.

وفى دراسة حديثة أجرتها شبكة سى إن إن فاينانشال الإخبارية الأمريكية ومجلة (مانى) الاقتصادية بشأن تأثير لغة الجسد على العلاقات الاقتصادية الدولية أنه قد لا ينتبه الكثيرون لاختلاف تفسير الإشارات والإيماءات من دولة لأخرى.

ففى الولايات المتحدة على سبيل المثال تدل الإشارة التى تؤدى بعقد السبابة والإبهام على شكل دائرة مع مد الأصابع الثلاثة الأخرى إلى التعبير عن الموافقة وأن كل شئ على ما يرام. بينما تشير هذه الإشارة فى فرنسا مثلاً إلى انعدام قيمة الأمر المشار إليه.

وقال خبير السلوك الإنسانى آلان بيز لصحيفة نيوزيلاند هيرالد إن هذه الإشارة فى اليابان تعنى المال. أما فى مصر فتشير إلى التهديد والوعيد.

وفى اليونان ومناط قفى قارة إفريقيا كما يقول كتاب (ذا فينجر: دليل حركات الأصابع) للكاتب إم جى لوهيد ومات باترسون وإيدى شميدت) فإن بسط راحة اليد مقلوبة لأسفل فى وجه شخص تعد إهانة كبيرة تعنى (أذهب للجحيم). أما فى الخليج فإن وضع الأصبع السبابة والوسطى لأسفل ووضع إصبع سبابة اليد الأخرى بينهما تعنى (سأمتطيك كما الحمار).

وفى اليابان عندما يشير أحدهم للآخر بأربعة أصابع فى وجهه فهو يهينه لأنه يشبه بالحيوانات ذوات الأربع.

ومن الإشارات التى غالباً ما تؤدى لسوء فهم بين الثقافات نتيجة لتغير معناها من دولة لأخرى إيماءة الرأس. فإذا كنت فى أى مكان فى العالم فقد تعى جيداً أن إيماءة الرأس تعنى الموافقة أو القبول ولكن فى دول مثل بلغاريا واليونان وتركيا فإن إيماءة الرأس تعنى الرفض. بل وفى إيطاليا فيعد تلويح الرأس من اليسار إلى اليمين والعكس وهى الإشارة المعتادة للرفض تدل على القبول كما يقول الكتاب.

وعندما ترتبت على رأس طفل صغير فى بريطانيا مثلاً فهذا يعنى إنك تحاول أن تظهر مودتك تجاه هذا الطفل ولكنك إذا حاولت إظهار مودتك هذه بنفس الطريقة فى النيبال فسيعتقد الجميع أنك توجه له إهانة عظمى حيث أن الرأس هى موطن الروح فى المعتقدات البوذية.

ويعتقد الكثيرون أن الابتسامة لا تخطئ أبداً فى أى مكان حيث لا يمكن إساءة فهمها على الإطلاق. ولكن إذا ذهبت إلى اليابان مثلاً فسوف تغير رأيك بشأن الابتسامة التى تعنى فى اليابان تعبيراً عن الحزن فتقول صحيفة ديلى ميرور البريطانية أن اليابانيين يبتسمون حينما يشعرون بالإحباط والحزن.

أما إشارة شد الإذن فلها أكثر من معنى فى عدد من الدول والثقافات ففى الهند شد الإذن علامة على الندم ولكن فى البرازيل تدل على الاعتراف بالفضل أو التقدير. أما فى الشرق الأوسط فشد إذن طفل صغير يعنى تأديبه وتوبيخه.

وفى أغلب مناطق العالم يعد البصق أمراً بذيئاً غير مستحب ولكن فى كوريا الأمر مختلف تماماً فإذا دعيت على العشاء عند مضيف كورى فيتعين عليك البصق بعد تناول العشاء لأنه علامة على استحسان الطعام وإشارة لتقدير المضيف.

وفى البرازيل إذا أراد أحدهم أن يتمنى حظاً صعيداً للآخر فعليه أن يقبض قبضته مع مد إصبعه السبابة والخنصر تعبيراً عن تمنى الحظ السعيد ولكن فى إيطاليا إذا حاول استخدام نفس الإشارة فسيلقى رداً قد لا يعجبه حيث أن هذه الإشارة إذا ما وجهت لأحدهم فى إيطاليا تعنى أن زوجته تخزنه.

وفى اليابان إذا طلب منك أحدهم أن تعطيه شيئاً ومددت يدك ببساطة وأعطيته إياه فقد يرى أن فى ذلك فظاظة شديدة منك حيث يتعين عليك أن تمد يديك الاثنتين وإذا ما أعطاك بطاقته مثلاً فيجب أن تضعها فى الجيب الأمامى لقميصك بجوار القلب دلالة على الاهتمام.

أما أكثر الإشارات إثارة الجدل فهى إشارة النصر أو حرف (فى) فى اللغة الإنجليزية. وكان أشهر من استخدمها هو ونستون تشرشل رئيس وزراء بريطانيا إبان الحرب العالمية الثانية فى عام ١٩٤١ فإذا استخدمت هذه الإشارة فى بريطانيا وضع معكوس تمثل إهانة كبيرة وغالباً ما لا يلقى من يستخدمها بالا لهذا الاختلاف الذى يمثل فرقاً كبيراً فى المعنى حسبما تفيد سى إن إن (دبا).

يستخدم سياسيون منهم الرئيس الأمريكى جورج بوش ورئيس الوزراء البريطانى تونى بلير لغة صامتة لإظهار الهيمنة أو الود تتنوع بين المشى بثقة وقوة أو رفع الحاجبين أو السير فى المقدمة.

بوش يعض على شفتيه

وقال الدكتور بيتر كوليت من جامعة اكسفورد يوم الثلاثاء أنهم من خلال الإيماءات وتعبيرات الوجه وطريقة السلوك ينقلون للآخرين انطباعاً بالقوة والسلطة والكفاءة. ولكن تلك اللغة الصامتة أيضاً قد تكشف دون قصد منهم عن إحساسهم بالضعف وعدم الارتياح والتوتر.

وفى لقطات مصورة عرضت فى مؤتمر علمى أظهر كوليت أن بوش مثلاً يعض على شفتيه من الداخل حين يتوتر بينما يرفع بلير حاجبيه فى محاولة منه ليبدو محبوباً.

وقال كوليت الذى كان يعمل فى جامعة أوكسفورد "العض على الشفاه يظهر إحساس بوش بالتوتر. وهو ما يسميه علماء النفس بالتسريب العاطفى". وأضاف أنه رد فعل غير واع وقد ظهر حينما علم بوش بوقوع هجمات ١١ سبتمبر أيلول عام ٢٠٠١ على الولايات المتحدة وفى عدة مناسبات أخرى. وهى طريقته فى السيطرة على قلقه وتوتره. أما رفع الحاجبين فيشير إلى الاستكانة.

وقال كوليت فى المؤتمر الصحفى الذى عقد فى المهرجان العلمى الذى تقيمه الجمعية البريطانية للعلوم المتقدمة أن بلير غالباً ما يستخدم رفع الحاجبين "ليظهر أنه ودود ومنصت لما يقوله الآخرون وأنه لا يشكل تهديداً عليهم".

وأضاف كوليت أن بلير يمسك بإصبعه الخنصر فى اليد اليسرى حينما يتوتر ويضع يديه فى جيبيه حين يشعر بالضعف وغالباً ما يضع يده على معدته حينما يشعر أنه يتعرض لهجوم.

ووضع اليد على المعدة أو على مؤخرة الرأس وهى الحركة التى كثيراً ما يلجأ إليها لاعبو كرة القدم حين يفشلون فى إحراز هدف هى حركات انعكاسية لا إرادية فى محاولة لتهدئة النفس ونبعث فى الأساس من الطرق التى تستخدمها الأمهات لتهدئة أطفالهن. ويحرص بوش على أن يسير بثقة وقوة ويحرك ذراعيه لينقل الإحساس بالرجولة كما يوضح كوليت.

ويبدو أن اللغة الصامتة وما تتضمنه من حركات أو تصرفات قد تبدو عادية مثل المصافحة أو المكان الذى يحرص السياسيون على الوقوف فيه على أبسطة استقبال كبار الزوار الحمراء والدخول أولاً من الأبواب يمكنها كشف الكثير عن العلاقات السياسية.

وبينما يعتبر السماح للشخص بالدخول من الأبواب أولاً إشارة على الأدب إلا أنها أيضاً قد تشير إلى القوة. وتكشف الإيماءات الكثير فى العلاقة بين بلير ووزير ماليته وخلفيته المنتظر جوردون براون.

وقال الأستاذ الجامعى جيفرى بيتى من جامعة مانشتسر والذى يدرس لغة الجسد أن "براون يبدو منزعجاً إلى حد مذهل حين يسيطر بلير على كل شئ ويستحوذ على الأضواء".

وقال كوليت أنه خلال مؤتمر لحزب العمال البريطانى قام براون بنحو ٣٢٢ إشارة أظهرت عدم ارتياحه مثل العبث بأزرار قميصه أو لمس وجهه خلال خطاب بلير. وأضاف: "لا يمكن الهرب من عينى الطبيب النفسى".

- من يمشى بشكل سريع ورأسه للأعلى: يدل على الثقة.
- وضع اليد على الورك: يدل على الاستعداد لشجار والعدوان.
- الجلوس وضرب الساق بأى شئ أمامه (المقصود منها هز الرجل): يدل على السأم.
- الجلوس وكل ساق على حدة (يعنى مو رجل على رجل): يدل على الانفتاح والراحة النفسية.
- إذا كانت اليدين ملتفتين (متكتف): فهذا الشخص فى موقع دفاع عن النفس.

- من يمشى ويديه فى جيوبه وكتفه للأسف: فهو دليل على الاكتئاب.
- إذا وضع يده على خده: دليل على التفكير والتقييم.
- لمس الأنف بالأصبع أو حكة: يدل على الشك والكذب.
- حك أو فرك العين: يدل أيضاً على الشك وعدم التصديق.
- من يشبك يديه وراء ظهره: يدل على الغضب والإحباط والتخوف.
- فرك الأيدى: يدل على التوقع.
- من يغلق عينيه ويقرص جسر أنفه فهو: دليل على التقييم السلبى.
- نقر الأصابع: دليل على عدم الصبر (ويقال أنه دليل على الإحساس بالملل).
- اللعب بالشعر: يدل على قلة الثقة بالنفس أو عدم الشعور بالأمان.
- من يميل رأسه عند التحدث لشخص فهو: دليل على الاهتمام.
- لمس الذقن: معناه المحاولة لاتخاذ قرار.
- النظر للأسفل أو إدارة الوجه: معناه عدم التصديق.
- السحب أو الجر بالأذن: معناه التردد.

دليلك لقراءة حركات الجسد:

- ثقة بالنفس: قامة مستقيمة مع رأس يميل إلى أعلى.
- استعداد مع عداء: وقوف ووضع اليدين على الجنبين.
- ملل: جلوس مع تحريك القدمين على الأرض.
- انفتاح مع ارتياح: جلوس مع فتح الساقين قليلاً.
- دفاع: شبك الذراعين على الصدر.
- اكتئاب: وضع اليدين على الجنين خلال المشى.
- تفكير: وضع الوجه على اليد.
- تفكير عميق: وضع الوجه على اليد والسبابة على الخد.
- سأم: وضع الوجه على اليد والنظر إلى الأسفل.

- كذب أو شك: مسح الأنف أو لمسه.
- عدم تصديق: مسح العين.
- خوف وطاعة: وقوف مع عقد اليدين من الخلف.
- استكبار: ربط اليدين خلف الرأس.
- صدق وحسن نية: يد مفتوحة أثناء الكلام.
- اعتراض: لمس الأنف مع النظر إلى أسفل.
- ملل: لمس الأصابع وتحريكهم.
- استعلاء: توجيه السبابة نحو الشخص الأخر.
- عدم ثقة بالنفس: لمس شعر الرأس أو حكة.
- اهتمام: ميل الرأس جانباً.
- اتخاذ قرار: مسح الخدين أو حكهما.
- عدم ثقة بالنفس: قضم الأظافر.
- عدم القدرة على اتخاذ قرار: حك الأذنين أو لمسهما.

لمس اليد للوجه أثناء الحديث أمر مرتبط بالكذب وكذلك الحال عند لمس الأنف أثناء الكلام.

وقد يلجأ البعض إلى لمس الأذن عند التشكيك بكلام يقال أمامهم.

فى حالة غضب تميل النساء إلى التحديث فى عينى الرجل محاولة طمأنته.

ولكن لو فعل ذلك رجل مع آخر، فربما عد الأمر نوعاً من التهديد صح ولا لأ؟؟

عندما يعقد اجتماع ما لمؤسسة أو إدارة ويلقى المدير نكتة عرضية نجد أن كلا من الحاضرين يصطنع ابتسامة مزيفة تظهر بوضوح فى

عـضـلات زاويتى فـمـه التى تشـد وترخى فى اتجـاه الأعلى أمـا فى الابتسامة الحقيقة فإن عضلات أطراف العينين تتقلص أيضاً.

وإذا شبكت المرأة يديها بشكل لين فهذا دليل انفتاحها على الجو المحيط بها.

عندما يهز البعض رؤوسهم فى إشارة إلى التأييد والاهتمام نجد أن الشخص المتكلم يزيد من سرعة كلامه.

بينما يشير تشابك الذراعين وتباطؤ رفرفة العينين إلى الملل أو إلى عدم الموافقة ما يحتمل أن يجعل المتكلم يبطئ فى كلامه.

أن يكون الإبهامان متلاصقين فهذا يعنى أن المتحدث عقلانى وكريم ومثقف ويستطيع التأقلم مع الظروف العامة.

عندما يجرى تعريف بعض الناس إلى بعضهم الآخر يظهر مستوى ما من الاهتمام يعبر عنه بازدياد رفرفة أجفان العينين من ١٨ مرة إلى أكثر من ٢٥ مرة فى الدقيقة.

نحن نشاطر الآخرين الذين نكاد لا نعرفهم السوائل الباردة لأنها جاهزة ولا تتطلب وقتاً.

نشاطر السوائل الساخنة الناس ذوى العلاقة الودية الأقوى بنا، لأنها تحتاج إلى زمن أكبر لتحضيرها.

فهل هذا هو السبب الذى يجعلنا نقدم ضيافة من المشروبات الساخنة للناس الذين تجمعنا بهم الألفة والمودة. وربما لهذا السبب أيضاً يعد تقديم أى مشروب آخر غير القهوة الساخنة نوعاً من الاستخفاف بالضيف الذى يشعر بشئ من برودة الاستقبال إذا لم تقدم له القهوة حصراً.

وضع اليدين على الطاولة باتجاه الشخص المتحدث فهذه بمثابة دعوة لتكوين علاقة حميمة.

وعندما تجلس المرأة على كرسى منحنية للأمام قليلاً واضعة يديها على ساقيها فذلك دليل على حاجتها للرعاية وذلك لإثارة الشخص المقابل لها ليرفع الكلفة.

أما الرجل الذى يجلس على كرسى واضعاً يده على ظهر كرسى آخر فهذا دليل أنه بحاجة إلى شريكة تكون جالسة بقربه، ليغمرها بعطفه.

تبين جميع الأبحاث المتوفرة أن لغة الجسد هى الجزء الأهم من أى رسالة تنتقل إلى الشخص الآخر وإن ما بين (٥٠ - ٨٠٪) من المعلومات يمكن أن تنقل بهذه الطريقة وأن الرسالة غير الشفوية المنقولة هى غنية ومعقدة فى طبيعتها، وتحتوى على تعابير الوجه والقرب منت الشخص المتكلم، وحركات اليدين والقدمين، وملابس الشخص المتكلم ونظراته، وتوتره وانفعالاته وما إلى ذلك.

فلسفة لغـة الجسد:

فلسفة نفسية حديثة لا تغوص فى عمق المشاعر والأحاسيس بقدر ما تحاول أن تعكس من ذاتها إلى العالم الخارجى عن طريق المحيط الاجتماعى بشكل نماذج سلوكية واتصالات غير كلامية تعبر عن جوهرها الباطن بشكل شفراة إيمائية جسدية مادية.

أكثر من ٩٣٪ من أشكال الاتصال الإنسانى لا تجرى عبر التحدث ومنها حركة العين ونبرة الصوت والإيماءات وتعبيرات الوجه والابتسامة والتى يعتقد بعض العلماء أن هناك ٥٠ نوع مختلف منها.

إشارات شائعة:

- هز الأكتاف (علامة اللامبالاة).
- الغمز بالعين (علامة التودد).
- النقر بالأصابع (علامة الملل).
- الضرب على الجباة (بسبب النسيان).
- القبض على الذراعين (لحمايتها).
- رفع الحاجب (علامة على عدم التصديق).

الصوت: (التنغيم الصوتى ـ سرعة الحديث ـ نبرة الصوت ـ الترددات ـ الوقفات).

الرأس والوجه: (تعبيرات الوجه ـ حركة العينين ـ حركة الرأس ـ خطوط الوجه ـ حركة العضلات ـ التواصل البصرى).

الجسد: (توتر العضلات ـ حركة اليدين والذراعين ـ لون الجلد ـ شكل اللمسات للذات والآخرين ـ مستوى التنفس من الصدر ـ تعبيرات الفم).

■ ■ ■

أهمية قراءة
لغة الجسد

اكتساب مهارة عالية فى فهم نفوذ الآخرين وتأثيرنا فيهم وقد أثبتت الدراسات والبحوث العلمية أن ما يزيد عن ٩٠ من قدراتنا على التأثير بالآخرين يقع خارج إطار الكلام الذى نستخدمه.

لغة الجسد هو أسلوب لتوصيل معلومة أو فكرة لشخص آخر دون تحريك اللسان. وتستطيع هذه اللغة توصيل معلومة دون علم صاحبها وإن أراد أن يخفيها بلسانه فإنه لا يستطيع أن يمسك جسد كى لا يبوح بها، وتستخدم هذه اللغة إشارات معينة فى كشف حالات الكذب كتحريك العين وانتفاخ الأنف.

لغة الجسد تعنى أى حركة يقوم بها جسد الإنسان سواء كانت شعورية أو غير شعورية وتفسر من الناحية النفس عصبية الحركة ذات التأثير العصبى التى ينتج عنها ردة فعل حاجة الجسد لذلك عندما تتكلم/ تتكلمين مع أى شخص راقب ما توشى لك به حركاته وتحركاته وإيماءاته.

المحاور الثامنية لأهمية قراءة لغة الجسد:

أولاً: إذا كان يخفض رأسه وينظر إلى الجانبين وهو يحاورك..

فهو فى موقف عاطفى يرغب فى مغازلتك.

بعض الناس يترجمون هذه الحركة على أنها تعبير عفوى عن الخجل ولكن الأصح حالة عاطفية تنم عن حب المغازلة كانت الأميرة ديانا تقوم بمثل هذه الحركة بأصبحت شهيرة بها مع أنها خجولة ولكن بطريقة عفوية وغير شعورية حببت بها الجماهير عموماً.

إذا كنت لا ترغب فى تشجيعه على مغازلتك فعليك القيام بحركات معاكسة لما يفعل هو أما مجاراته بالحركات نفسها فهى دليل قبول بمغازلته.

ثانياً: إذا وضع محاورك يده خلف رأسه واليد الأخرى متحفزة..

فهذا دليل قاطع على غضبه وارتفاع عصبيته إنها إنذار أن هذا الشخص قد أصبح فى مأزق وأنه قد يقوم بعملية مواجهة فى أى لحظة لمواجهة هذه الحالة عليك أن تتصرف بحكمة ووعى خفض نبرة صوتك وغير النغمة لكى تبدو أقل إشعاراً بالتهديد ثم سارع إلى تغيير الموضوع الذى تتحاور معه حوله.

ثالثاً: إذا ثنى جسمه إلى الخلف وهو جالس ويداه معقودتان خلف عنقه فهو يظن أنه أفضل منك..

لقد دلت الأبحاث على أن هذا الشخص يشعر فعلاً بأنه أعلى منك منزلة إلا أن دراسة أكدت أن رجال الأعمال الذين يفعلون ذلك أمام زميلات فإنهم يصرون على أن ذلك لا يعنى عدم احترام لهؤلاء الزميلات إلا أن هؤلاء الأشخاص يعترفون أنهم لا يأتون بمثل حركة كهذه أمام رجال زملاء لهم يمكنك التصرف فى هذه الحالة بأن تعيد محاورك إلى وضعه الطبيعى السابق بأن تقدم له شيئاً ما يضطر أن يفك يديه لتناول هذا الشئ أو أن تسأله عن أى شئ فوق مقعده لكى يعود إلى جلسته الطبيعية فتنفك عقدة العظمة.

رابعاً: إذا حاول محاورك أن يغطى فمه بيده فهو يشك فى ما تقول ولا يصدق أقوالك..

إنها الوسيلة التى يلجأ إليها المحامون لمعرفة ما يدور فى أفكار هيئة المحكمين أثناء جلسات المحاكم إذ أن المحامى البارع يجب أن يغير من أسلوبه وأقواله فور أن يشاهد هيئة التحكيم أو بعضهم يقومون بهذه الحركة وإلا فهم سيقررون حكمهم ضده.

يمكن تجاوز هذا الموقف بسؤال الشخص المواجه لك ويقوم بمثل هذه الحركة بسؤاله ما إذا كان فى ذهنه ما ليس واضحاً ويرغب فى الاستفسار منك عنه فأنت بهذا تعطيه فرصة للنطق بما هو يشك فيه ويفضل فى هذه الحالة أن تكون رافع يدك للدلالة على صدقك وإخلاصك.

خامساً: راقب بؤبؤ عينى محاورك فهى حتماً تعكس داخليته وتفضل على آلة كشف..

الكذب فالناس عادة يكبر بؤبؤ عيونهم إذا كانوا يسمعون قولاً صحيحاً أو مريحاص والعكس ينعكس على حجم بؤبؤ العين فالكلام غير المريح وغير الصحيح يؤثر على حجم البؤبؤ ويصغره (نظرية خبير قراءة لغة الأجسام الدكتور كيفن هوغن) النصيحة أنه فى حالة رؤية محاورك وقد صغر حجم بؤبؤ عينيه أن تسارع بسؤاله عن أى شئ يجعله أكثر سعادة وبهذه الحالة تستطيع الاحتفاظ بمشاعره الإيجابية نحوك بدلاً من خسارته.

سادساً: إذا كان محاورك يفرك أذنيه أو أنفه حتماً يكون يكذب عليك وإليك الدليل..

عندما يكذب الشخص يكون قد ازدادت حالته العصبية والحالة العصبية تجعل الدم يتدفق إلى الأنف وإلى شحمه الأذنين فيشعر بحاجة إلى حكمها بشكل تلقائى.

لتلافى هذا الموقف قول له: هل أنت على ما يرام؟ هل أنت مرتاح؟ ذلك لأن الكذب يحتاج إلى الكثير من التركيز وعندما تخاطبه تجعله يفقد التركيز وبالتالى ينسى ما كان يقوله.

سابعاً: إذا كان محاورك يتكلم بنعومة شديدة فهو مراوغ لعوب..

يظن معظم الناس أن المتكلمين بنعومة هم من الصنف الذى يخجل ويستسلم ولكن بحثاً أجرته العالمة النفسية الدكتورة ليليان غلاس قد أثبت عكس ذلك إنها خبرة عميقة لديهم تفرض عليك أن تلين وتنحنى له للإصغاء جيداً لكى تسمعه وأن ينصب كل جهدك بالتركيز عليهم بدلاً من التفكير بما يقولونه حتى انتهاء أقوالهم لقد أتقن هؤلاء هذا الفن إلى درجة أنهم أصبحوا يزاولونه دون عمد منهم.

يمكنك مواجهة هذا الوضع بالتصرف تماماً مثلهم رد على حديثهم بالنعومة والهدوء والأسلوب نفسه فيكون ذلك رسالة منك أنك لن تؤخذ بمثل هذا الأسلوب ويمكنك أيضاً أن تطلب منه رفع صوته فى الحديث بدلاً من بذل جهدك الكبير لسماع قوله المنخفض الصوت.

ثامناً: إذا أشاح نظره عنك عندما تكلمه فهذا يعنى أنه يصغى إليك جيداً..

فلا تظلمى زوجك إذا كان يزيح نظره عنك وأنت تخاطبيه بعدم اهتمامه الواقع عكس ذلك تماماً إنه يستوعب ما تقولين حوالى ٦٠ بالمئة من البشر يحاولون تحويل رؤوسهم جانباً عندما يكلمهم أحد وذلك فى محاولة لجمع أفكارهم كما يقول الخبراء الاختصاصيون وبالنتيجة أشعرى بالبهجة إذا حصل معك ذلك إنه يحاول أن يفهمك جيداً وأن يحسن هضم ما تقوليه له وهو مؤشر جيد لمصلحتك.

حركات الجسم هى القسم المشترك بين الناس:

١ ـ لو أردت أن تعرف الأهمية التى تحتلها حركات اليد وتعابير الوجه والجسم: فاجلس أمام شاشة التلفزيون وخفف الصوت إلى الآخر وستكشف عندها شيئاً فى غاية الأهمية.

"ستكشف أن القاسم الذى يجمع كل هؤلاء الناس الذين تختلف مستوياتهم الاجتماعية والاقتصادية أنهم يلتقون عند الشئ الأساسى هو حركات الجسم، وستتنبه إلى أشياء لم تكن تعيرها اهتماماً كبيراً، وسيسترعى انتباهك حجم اعتمادنا على استخدام حركات اليد والحواجب والشفتين للتعبير عما يجول بداخلنا، وتوصيل خطابات ورسائل بشكل أفضل وأدق من الكلام نفسه".

والحقيقة أن دراسة شخصية الإنسان والتوصل إلى سبر أغواره عن طريق تحليل حركات الوجه واليدين وباقى أطراف الجسم، وشكل الوجه ليست علماً جيداً ففى مطلع هذا القرن حاول كثير من علماء النفس تقديم تحليل لشخصية وسلوك الإنسان من خلال تقاسيم وجهه.

وقد أدرك الخبراء منذ زمن بعيد أهمية تقييم الأشخاص وإعطاء تصور عن شخصيتهم من خلال حركات أجسامهم، وبسبب ذلك يوجد فى معظم مراكز التحقيق والمطارات خبراء فى تحليل حركات وتعابير وجه الإنسان، مهمتهم الأساسية مراقبة حركات الناس وطريقة مشيهم وتطلعاتهم، وذلك لمحاولة فهم شخصيتهم وما قد تخزنه من أسرار، كما ظهرت نظريات تحاول تفسير شخصية الإنسان فقط من خلال النظر إلى وجهه وطريقة تحريك يديه وعضلات وجهه ومن جانب آخر تظهر بعض الحركات غير المقصودة مدلولات معينة سحب الخبراء، فمثلاً إذا

كنت من الأشـخـاص الذين يحـركـون أيديهم أثناء الكلام فـالأجـدى بك أن تنتبهى إلى تصـرفـاتك لأن كل حـركـة تقـومـين بهـا لهـا تفـسـيـر علمـى بحـيث تكشف النوايا الحقيقية لكلماتك دون أن تقصدى ذلك.

لقد توصل علماء الاجتماع أن الإنسانى قوم بحركات لا إرادية تكشف الكثير من جوانب شخصيتها وأن حاول جاهداً إخفائها. ونورد لك بعض الأمثلة على هذه التصرفات وما قد تعنيه.

إذا قمت بوضع يدك داخل شعرك لترتيبه:

الشعـر المرتب والنظيف بالنسبـة للمـرأة هو بأهمـية اللياقـة والجسم الرياضى بالنسبة للرجل. فـالمرأة التى تعتنى بمظهر شـعـرهـا وتضع يدهـا عليه لترتيبه باستمرار تعكس شخصية مليئة بالحيوية واستعداد فطرى للاعتاد بعائلة بمختلفة النشاطات المتعلقة بها.

وبحسب علماء النفس فأن المراة التى تضع يدها كثيراً على شـعـرهـا تقـوم بدعـوة الرجـال إلـى مـلاحظتـهـا والاهتمـام بهـا. أمـا إذا كررت هذه الحـركة أكثر من ثلاث مـرات فى الدقيقـة فأن ذلك يعنى أن لدينا قابلية عالية للسيطرة عليها من قبل الرجال.

كذلك طريقـة لمس الشعر لها مدلولات هامة فإذا كانت اللمسة بطيئة فإن المرأة خبيرة ومتمرسـة فى شؤون الحب، أما إذا كانت اللمسـة سـريعة ومتوترة فإن ذلك يعنى أن المرأة محرجة ومتسـرعة.

إذا كانت المرأة تلمس الكأس الذى أمامها:

يؤيد علمـاء النفس الفـرويديين أن طريقـة إمـسـاك المرأة للكأس لهـا مـدلول جنسى. وهذه الحـركـة يمكن تفـسـيـرها على أن المرأة تطرق بأصابعها على الكأس لدعوة الرجال إلى الانتباه لها.

فإذا دخلت إلى مكان عام ولفتت انتباهك امرأة تمسك كأسا بيدها فنظر بعناية إلى طريقة إمساكها بالكأس لتتمكن من معرفة ردة فعلها فى حالة أردت التعرف عليها.

فإذا كانت تمسك الكأس بهدوء وتمرر أصابعها عليه بتؤدة ورقة فإن ذلك يعنى أنها هادئة ومسيطرة على نفسها وتنتظر منك أن تقترب وتتحدث معها، أما إذا كانت تطرق بأظافرها على طرف الكأس بما يشبه الألحان فابتعد عن المكان لأنها فى حالة عصبية وقد تقوم بمهاجمتك إذا حاولت الاقتراب والتحدث معها لأنها ليست مستعدة نفسياً للتعارف فى تلك اللحظة.

■■■

محاور الاتصال

غير اللفظى

لا يقتصر نقل الأفكار والمعانى على استخدام الكلمات المقروءة أو المنطوقة بل هناك وسائل أخرى يتم من خلالها الاتصال وتكاد تكون أكثر من تلك التى نتبادلها من خلال الاتصال اللفظى. وفى الحقيقة فإننا دائماً ما ننقل رسائل غير لفظية وتكون فى الغالب من طابع المشاعر والأحاسيس والعواطف، بينما يكون الاتصال اللفظى فى الغالب للتعبير عن الأفكار وتبادل المعارف.

الرسائل غير اللفظية:

وفيما يلى نستعرض بعضاً من الرسائل غير اللفظية:

أولاً: لغة الجسم: تتضمن هذه اللغة نقل المعانى من خلال حركات وتعبيرات الوجه، والإيماءات، والانحناءات، ووضع الجسم، وحركات اليدين، واللمس، وشكل أو مظهر الجسم.

وتنقسم إلى عدة أشكال نوجزها فيما يلى:

١ - الإشارات أو الشعارات العامة: وهى الشعارات التى يتفق عليها مجتمع معين لتحل محل الكلمات مثال ذلك رفع الإبهام للتعبير عن التمنى بالتوفيق، ورفع الشرطى يده اليمنى مع بسط الكف لإيقاف المرور.

٢ ـ **الحركات الإيضاحية:** وهى حركات تستخدم لاستكمال معنى الرسالة المنطوقة لأنها غالباً ما تصاحبها. كما أنها تتمثل فى حركات الإشارة إلى الأشياء مثال ذلك عندما يشير الأستاذ إلى كتاب معه ويقول: "هذا هو الكتاب المقرر عليكم" أو عندما يوضح الملاحظ لأحد العمال كيفية أداء عمل معين ويقول له: "ضع الأسطوانة فى مكانها بالماكينة هكذا".

٣ ـ **الحركات الضابطة:** وهى حركات الغرض منها رقابة وضبط الاتصال الشفهى فهز الرأس بما يفيد الموافقة من قبل المستقبل يشجع المرسل على الاستمرار فى الحديث، أو إبعاد نظرات العين عن المتحدث بما يفيد عدم الاكتراث، أو قيام الطلبة بحك الأقدام على الأرض بما يعنى الرغبة فى إنهاء المحاضرة، أو تأهب مندوب المشتريات للوقوف بما يفيد إنهاء التفاوض مع مندوب المبيعات.

٤ ـ **حركات الإعراب:** عن المودة والحالة العاطفية بين الطرفين، فهناك العديد من الحركات التى تعبر عن الحب أو الكره أو الاشمئزاز، أو السرور أو الغضب.

٥ ـ **حركات تكيف الجسم:** وهى الحركات التى نتعلمها منذ الصغر ونمارسها بطريقة لا شعورية كحك الأنف أو الرأس، أو تجفيف الوجه بالمنديل.

ثانياً: تعبيرات الوجه ولغة العيون

يعتبر الوجه أكثر أجزاء الجسم وضوحاً وتعبيراً عن العواطف والمشاعر وأكثرها فى نقل المعانى، كما أنه أكثر الأجزاء صعوبة فى فهم التعبيرات التى تصدر عنه، ويقول أحد خبراء الاتصال أن الوجه قادر

على أنى عرب عن ٢٥٠٠٠٠ تعبير مختلف. ويمكن القول أن هناك على الأقل ستة أنواع من العواطف التى يمكن التعبير عنها باستخدام الوجه وهى التعبير عن السعادة والغضب، والدهشة والحزن، والاشمئزاز، والخوف.

وأكثر مناطق الوجه تعبيراً هى منطقة العينين، فالعينان من الأدوات الاستراتيجية فى نقل الرسائل والمعانى غير اللفظية. وكثيراً ما نستمع العديد من الصفات الشخصية التى ترتبط بالعينين، فيقال هذه عيون ماكرة، أو عيون ذكية، أو عيون مخادعة، وعيون حالمة، أو عيون شريرة، وكلها صفات للتعبير عن شخصية صاحبها، وأحياناً ما يقع المستقبل ضحية لسوء فهم الرسائل التى تنقلها العينان خاصة إذا كان صاحبها يعانى من قصور فسيولوجى بها. فقد لا يستطيع أحد الأفراد تركيز بصره عليك لضعف عضلات العين فتعتقد أنه غير مكترث بك أو لا يود الإصغاء إليك.

ولما كانت منطقة العينين مصدراً هاماً لرسائل الاتصال غير اللفظى فقد قام خبراء الاتصال بإجراءات الدراسات والبحوث عليها:

وتتلخص أهم النتائج التى توصلوا إليها فيما يلى:

١ ـ يستخدم الأفراد البصر والتركيز على العينين فى حالة الرغبة فى الحصول على استرجاع المعلومات ومعرفة ردود الفعل لدى الآخرين، وكذلك للإعراب عن الاهتمام واستمرارية الاتصال بين الطرفين والرغبة فى المشاركة.

٢ ـ تزداد درجة تركيز العينين بين طرفى الاتصال كلما كانت المسافة بينهما أكثر.

٣ ـ يستخدم تركيز العينين كوسيلة لإثارة القلق فى الطرف الآخر.

٤ ـ يقل استخدام البصر وتركيز العينين فى حالة الرغبة فى إخفاء المشاعر الداخلية، وعندما تكون المسافة بين طرفى الاتصال قصيرة، وعندما يكون بينهما تنافس شديد، وتسود علاقتها درجة من الفتور، وفى حالة عدم الرغبة فى تنمية روابط اجتماعية.

ويمكن الاستفادة من لغة العيون أثناء الاجتماعات فى العمل، فمعرفة توزيع النظرات بين الحاضرين، ومن يركز بصره على من، يساعد على معرفة التنظيمات غير الرسمية أثناء الاجتماع، واكتشاف الأعضاء المؤيدين أو المعارضين لوجهات نظر معينة.

ثالثاً: الإيماءات ووضع الجسم

هناك العديد من الإيماءات المألوفة والتى لا نختلف على معانيها كهز الرأس بما يفيد الموافقة أو الرفض، ومع ذلك نقول أن الإيماءات هى من نتاج ثقافة المجتمعات. وكلنا يتذكر أن الأستاذ فى المدرسة قد طلب منه أن يجلس بطريقة مهذبة أو يقف بطريقة معتدلة. ويشير وضع الجسم إلى درجة الاسترخاء التى يتخذها الفرد أثناء الجلوس أو الوقوف. ويكشف وضع الجسم عن علاقات السلطة وعن الحالة النفسية للفرد فعادة ما يجلس صاحب السلطة الأعلى بدرجة من الارتخاء أعلى من تلك التى يجلس بها صاحب السلطة الأقل. كما أن الجلوس على حافة المقعد يشير إلى حالة من القلق أو عدم الراحة أو الاستعجال أو التأهب للانصراف.

رابعاً: حركات اليدين أو اللمس

تستخدم اليدان فى التعبير عن كثير من الرسائل غير اللفظية، فالحركات الإيضاحية كالإشارة إلى مكتب الأستاذ أو إلى قاعة

المحاضرات إلى أى مكان آخر يعتمد على استخدام اليدين. وهناك أيضاً العلامات أو الشعارات العامة التى يمكن التعبير عنها باليد كالتعبير عن معنى النصر، أو التشجيع، أو الموافقة أو الرفض وتدل حركات اليدين عن الحالة النفسية للفرد مثل ارتعاش اليدين، أو طرق اليد بأصابع اليد الأخرى حيث تعبر هذه الحركات عن حالة القلق وتعتبر حركات اليدين واللمس من أشكال لغة الجسم التى تتعرض كثيراً لسوء الفهم. فتقديم الطعام إلى ضيفك بيدك اليسرى يكون مقبولاً فى أخذ المجتمعات بينما يعتبر إساءة للضيف فى مجتمعات أخرى. وتعتبر المصافحة من أكثر حالات اللمس التى يمكن من خلالها نقل العديد من المعانى فالمصافحة الحارة تنم عن المودة بينما تنم المصافحة الفاترة عن سوء العلاقات أو عدم الترحيب. والمصافحة العادية تتراوح بين ثلاث أو أربع هزات، بينما إذا استمرت لفترة طويلة فقد تحمل معنى التهديد للطرف الآخر. كما أن المصافحة مع وضع اليد اليسرى على يد أو كتف الطرف الآخر تنم عن الإخلاص، ولذلك يستخدم رجال السياسة هذا النوع من المصافحة كوسيلة لتنمية العلاقات مع بعضهم البعض.

ويستخدم اللمس للتعبير عن علاقات السلطة، فالمدير الذى يود التأكيد على تنفيذ أمر معين قد يقبض على ذرع المرؤوس أثناء إصدار الأمر، بينما لا نجد المرؤوس يقبض على يد أو ذراع رئيسه.

خامساً: شكل الجسم ومظهره

إن ما نمارسه من سلوك فى حياتنا اليومية كغسيل اليدين والوجه، وقص الشعر وتقليم الأظافر، واستخدام فرشة الإنسان، واستخدام العطور وأدوات التجميل وممارسة الرياضة البدنية، كلها تعبر عن

اهتمامنا بأنفسنا وبشكل الجسم ومظهره وذلك لأننا نسعى إلى استخدام شكل ومظهر الجسم كوسيلة للتأثير فى الآخرين، مما يعتبر مكملاً لعملية الاتصال.

سادساً: التعبيرات الصوتية

إن صوت المتحدث يمد المستمع بكثير من المعلومات، فمن خلال الصوت يمكن معرفة المتحدث، وجنسه، وجنسيته، وسنه، وحجم جسمه، والمنطقة التى ينتمى إليها. كما أن الصوت يكشف عن اهتمامات المتحدث واتجاهاته، ومشاعره ومركزه الوظيفى، ومزاجه الشخصى من هدوء أو انفعال، أو مرح أو اكتئاب أو انبساط أو حياء وانطواء، كما يكشف عن الجماعة التى ينتمى إليها وعن مستواه الثقافى وتتناول دراسة الصوت البشرى عدة مجالات مثل طبقة الصوت، وقوته، والإيقاع والتلعثم وسرعة الصوت، والوقفات، ويستخدم بعض هذه المجالات كمؤشرات لاجتذاب انتباه المستمع واهتمامه، أو لتأكيد بعض الفقرات فى الحديث. ويوضح الصوت الحالة النفسية للمتحدث، فالشخص القلق يتعرض لوقفات عديدة أثناء الحديث فضلاً عن أن فترة التوقف تكون طويلة نسبياً، ويعتبر الصوت أحد المتطلبات الرئيسية لإتقان مهارة التحدث. فوضوح الكلمات، وسلامة نطق الألفاظ، والوقفات المناسبة، والسرعة المريحة من العوامل الضرورية فى مهارة التحدث. وترتبط بالنواحى الفسيولوجية لجهاز النطق والحالة النفسية للمتحدث، إلا أنه يمكن تنميتها عن طريق الممارسة والتدريب.

وهناك من التعبيرات الصوتية المألوفة التى نتعارف على معانيها على نطاق واسع كالضحك، والتثاؤب، والأنين والصراخ، وصوت البكاء. وهناك

كذلك التعبيرات الصوتية المقبولة كضحك الطفل بينما هناك تعبيرات صوتية أخرى ترفضها المجتمعات المتقدمة كصوت الطعام أو ارتشاف السوائل وغيرها. وعلينا أن ندرك أهمية هذه التعبيرات الصوتية أثناء ممارسة الاتصال مع أشخاص ينتمون إلى ثقافات مختلفة لأنها كثيراً ما تترك ردود فعل سيئة تجاه من يستخدم الأصوات غير المقبولة أو غير المتعارف عليها.

٣ـ مناطق التفاعل

تؤثر الأماكن والمساحات والمسافات والمناطق التى تحيط بنا فى عملية الاتصال، وفى علاقتنا مع الآخرين. فالمكان والمساحة التى يشغلها المكتب تمثل أحد رموز المكانة والسلطة فى العمل، كما أنها تعبر عن القوة والتأثير. ونحن نضع حدوداً خاصة غير مرئية للمناطق التى تحيط بنا ولا نسمح للغرباء باقتحامها بل كثيراً ما ندافع. وتختلف أبعاد هذه المناطق من ثقافة لأخرى، فهى لدى العرب قصيرة بينما تكون طويلة نسبياً لدى الأمريكيين والأوروبيين.

ويقسم خبراء الاتصال المناطق المحيطة بنا إلى أربع مناطق يختلف سلوكنا فى كل منها تبعاً لنوع العلاقة التى تربطنا بالآخرين، ويطلق عليها مناطق التفاعل، ويوضح الشكل ترتيب هذه المناطق:

المنطقة الأولى: ويطلق عليها منطقة المودة. وهى تمتد إلى مسافة ذراع من الجسم ونمارس فيها عادة الاتصالات الحسية كاللمس والمعانقة، والمصارعة. ونسمح فقط للأفراد الذين تربطنا بهم علاقات حميمة بدخول هذه المنطقة. أما إذا اقتحمها أحد الغرباء فغالباً ما نشعر بعدم الارتياح ونحاول إبعاده عنها، وهذا عادة ما يحدث إذا تواجدنا فى مصعد مزدحم.

المنطقة الثانية: فهى المنطقة الشخصية وتبدأ من مسافة ذراع وتصل إلى أربعة أقدام بعيداً عن الجسم وحتى فى هذه المنطقة نشعر بعدم ارتياح تجاه الغرباء عند ارتيادها، ونسمح للأصدقاء فقط بدخولها.

المنطقة الثالثة: المنطقة الاجتماعية وتتراوح مسافتها بين ثلاثة وثمانية أقدام من الجسم، وهى المنطقة التى نمارس فيها غالبية أعمالنا العادية وعلاقتنا الاجتماعية، وعادة ما يتم أماكن العمل والمكاتب فى حدود هذه المنطقة ولذلك فهى منطقة الاتصالات الرسمية المباشرة، أما الاتصالات غير الرسمية فتتم فى نطاق مسافة أقل نسبياً.

المنطقة الرابعة: فهى من ثمانية إلى عشرة أقدام بعيداً عن الجسم. وغالباً ما لا نمارس سيطرة كاملة على هذه المنطقة ولذلك من السهل علينا أن نتجاهل ما يحدث فيها من تصرفات. وفى هذه المنطقة تزداد أهمية الاتصالات الصوتية بينما تقل أهمية الاتصالات عن طريق تعبيرات الوجه وحركة العيون.

فن الإصغاء:

كان السمع فى كثير من آيات القرآن الكريم مقدماً على باقى الحواس فى الذكر لتبيان عظم خطر هذه الحاسة، ولذا كان هو أول ما يسأل عنه العبد يوم القيامة يقول الله تعالى: "ولا تقف ما ليس لك به علم، إن السمع والبصر والفؤاد كل أولئك كان عنه مسؤولاً" والسمع: هو حسن الإذن وما وقر فيها من شئ أى أننا نمارس هذه الحاسية أحياناً بدون وعى فإذا اجتمع مع الاستماع وعى يكون الإصغاء وهو سماع الأذن والقلب ولذا قال الله تعالى فى معرض وصف حال الكافرين حينما يصدفون عن الحق ويصغون إلى باطلهم" ولتصغى إليه أفئدة الذين لا يؤمنون بالآخرة" فهو إذا الانصراف إلى جهة السماع بجميع الحواس. أما

الإنصات فهو العمل على التركيز فى السماع وهو مرحلة فوق السماع ودون الإصغاء ولا بد منه للوصول إلى الإصغاء المجدى أو الفعال يقول الله تعالى "وإذا قرئ القرآن فاستمعوا له وأنصتوا لعلكم ترحمون" ويقول تعالى "إن تتوبا إلى الله فقد صغت قلوبكما" أى لأنت ورضيت وأحبت.

الإصغاء الفعال:

وهو الاستماع والإنصات المركز لمجموعة من المعلومات حول موضوع ما والتى يحاول المرسل إيصالها إلى المرسل إليه وذلك لغرض التفهم الكامل لذلك الموضوع. وهو مهارة مهمة للإدارى الناجح لأن معظم وقتنا نقضيه فى اتصالات سماعية ومن ثم فهو يبنى نوعاً من الثقة والمودة المتبادلة ويعزز التفاهم بين الناس. ومعظم المشاكل التى تحدث فى العلاقات بين الناس يكون عدم الإلمام بهذه المهارة سبباً رئيسياً فيها والإصغاء يستلزم جهداً كبيراً لأن هناك عوائق مادية وعوائق نفسية.

نستعرض بعضاً منها ثم نتطرق لفنون ومهارات يمكنها أن تقلل من هذه العوائق:

العوائق الحسية للإصغاء

١ ـ هذه العوائق ينبع من كوننا محدودى التكوين فالله خلق لنا أذنين وفما واحدا والناس عادة ما يتحدثون تقريباً بسرعة تفوق ربع سرعة تفكيرهم. ومن هنا بدلا من أن نصغى بشكل جيد بعض الناس يعمدون إلى أن يضعوا تفسيراً عاجلاً لما يتصورون أنهم قد سمعوا.

٢ ـ يأتى من الحالة الجسدية للمستمع، فأنت لن تستطيع أن تحظى بالاستماع من شخص به صراع أو قدمه تؤلمه أو حتى كان جائعاً لأن هذه الحاجات لابد من إعطائها المقام الأول للانتباه قبل أى شئ آخر.

٣ ـ العائق للإصغاء الفعال هو أى ضوضاء خارجية فمن الصعب التركيز لحديث متحدث وهو يتكلم بصوت منخفض فى شارع ملئ بالمزعجات فالأذن ستلتقط كل الأصوات وأنت ستحاول أن تركز جهدك على عزل ما تريده منها وما لا تريده.

العوائق النفسية للإصغاء

على رأس هذه العوائق يأتى عدم وجود محفزات أو رغبة لدى المستمع للاستماع. عائق آخر يمكن تسميته "بالتحول" أو "الانصراف" فالمستمع قد يلهيه عن مواصلة الاستماع أسلوب المتحدث، أو قد يصرفه تعبير معين أو مفهوم إلى التفكير بأمر آخر ليس هو ما يريده المتحدث.

الاستماع بأسلوب "المناظرة" عائق ثالث من عوائق الإصغاء الفعال ويحدث عندما يجد المستمع نفسه غير موافقة على نقطة دقيقة من نقاط المتحدث فيبدأ بالتخطيط للرد عليها معرضاً عن الحديث ومواصلة باقى أجزاء الحديث. وعموماً فإن عدم الاستعداد للاستماع من قبل المستمع يعتبر عائقاً يقف وراء كل هذه العوائق لأن الكثير منا يود أن يكون هو المتحدث لا المستمع ونحن أن يسمع الآخرون كلامنا وقد يعمد بعض المستمعين إلى الاعتقاد أن المتحدث كثير الكلام بدون فائدة ترجى.

القواعد الأساسية للإصغاء:

تتم عملية الإصغاء الفعال بأربعة خطوات وهى باختصار:

١ ـ الاستماع للكلمات.

٢ ـ معرفة معانى الكلمات التى سمعتها.

٣ ـ معرفة الأفكار خلف الكلمات.

٤ ـ معرفة الرسالة خلف الأفكار.

وحتى تتم هذه الخطوات بنجاح لابد من توافر القواعد الأساسية التالية:

١ ـ التفرغ التام للمتحدث.

٢ ـ تركيز الانتباه على كل ما يقوله المتحدث من أفكار رئيسية.

٣ ـ إعطاء الفرصة للمتحدث لقول كل ما يريد التعبير عنه كأن تقول له: كلى آذان صاغية ـ خذ راحتك فى الحديث.

٤ ـ الإصغاء لغرض الفهم لا لغرض المناقضة.

٥ ـ الانتباه لكل كلمة تقال.

٦ ـ الانتباه للتعابير غير اللفظية الصادرة عن المتحدث... الإيماءات، حركة الأيدى والعيون... الخ.

٧ ـ محاولة قراءة مالم يقله المتحدث بصراحة.

٨ ـ تجنب التسرع فى اتخاذ القرار أو أن تتخذ من المتكلم أو الموضوع موقفاً مسبقاً وتوجهاً سلبياً.

٩ ـ تجنب تصنيف المتحدث وإطلاق الأحكام القطعية قبل الانتهاء.

١٠ ـ إذا لم تكن مرتاحاً فعالج السبب.

١١ ـ اضبط نفسك بتجاهل الأمور الملفتة للنظر والعابرة.

١٢ ـ تعود على كتابة واستيعاب النقاط الرئيسية والأدلة أو ملخص لمحتوى الرسالة ودون ملاحظاتك بجانبها.

١٣ ـ لا تحاول المقاطعة بتصحيح الكلمات أو إلقاء الأسئلة أو حتى الإجابة إلا إذا طلب منك ذلك.

١٤ ـ فى حالة عدم فهم واستيعاب بعض الجمل والألفاظ أطلب من المتحدث توضيح ذلك.

١٥ ـ اضبط ردود فعلك تجاه الكلمات المثيرة.

١٦ ـ قلل الحركات الملفتة مثل: فرقعة الأصابع، اللعب بالقلم، فرك العيون، الدق بالأرجل، التثاؤب... الخ.

١٧ ـ كمستمع حاول أن تفهم الأشياء من خلال وجهة نظر المتكلم أن تكشف الهدف الذى يرغب المتكلم من الوصول إليه.

١٨ ـ تحلى بالصبر حتى ولو كانت طريقة المتحدث أو ألفاظه غير ممتعة.

دلائل الإصغاء الفعال

هناك دلائل على الإصغاء المجدى، لابد للمصغى الجديد من مراعاتها أثناء الإصغاء، وما هى إلا مهارات مختلفة عديدة لابد للمصغى من توظيفها.

ومن هذه الدلائل:

١ ـ الاستجابات التى تتصف بالصيغة العاطفية:

ونعنى بها فهم الأشياء من خلال نظر المتكلم. وهذه الاستجابات تعطى المتكلم الدليل على فهم المستمع لما يقول، وتدل على الرغبة للاستزادة مما يقول.

مثال: (نعم....... نعم)

(إننى أفهمك...)

استعمال اللغة الجسدية هزة الرأس، حركة العيون... إلخ.

متى نستعمل هذه التقنية:

ـ آعندما نريد تشجيع المتكلم على الاستمرار فى حديثه.

- عندمـا نريد أن نبلغ المتكلم مـوافقـة، أو نعـمل على وضع جسـور الألفـة والوئام مع المتكلم.

٢ - إعادة النص أو بعض كلمات النص:

إعـادة النص أو بعض كلمـات النص مـا هـى إلا طريقـة نهـدف من خلالها إظهار أننا استلمنا رسالة المتكلم والتى قدمها أثناء الاتصال.

مـثال: المتكلم: "مع هذه التـغيـرات فإن علينا أن نعـيـد التـقـرير، هذا وسوف نحتاج إلى يومين أو ثلاثة أيام زيادة عن الوقت المحدد".

المستمع: "يومان أو ثلاثة أيام".

متى نستعمل هذه التقنية:

- عندما نريد أن نتأكد من معنى شئ قاله المتكرم.

- عندما نريد أن نشجع المتكلم لاكتشاف جوانب أخرى من المسألة.

٣ - إعادة صياغة النص بكلمات جديدة:

إعادة صياغة النص ما هى إلا طرية للتعبير عن فهم رسالة المرسل ولكن بكلمات خاصة بالمستمع ذاته.

مثـــال:

المتكلم: "سأعمل فى هذا المشروع مع السيد/ حسام، وهو متمكن فنياً ولكنه ليس بشخص سـهل لأن يعمل الإنسـان مـعه. لا شئ صـعب ولكنى أفضل أن أعمل فى وظيفة أشعر من خلالها من أن شريكى متفتح الذهن لكى يأخذ ويعطى".

المستمع: "تشعر من أنه من الصعب تبادل الأفكار مع السيد/ حسام فى هذا المشروع".

متى نستعمل هذه التقنية:

- عندما تريد التأكد من أنك فهمت مشاعر المتكلم، وعلاقتها بمحتويات الاتصال.
- عندما تريد مساعدة المتكلم على تقييم مشاعره حول مسألة مطروحة.
- عندما تريد من المتكلم أن يصل إلى حل فى المشكلة.

٤ ـ التلخيص المجمل:

وهو تلخيص لما تم طرحه أثناء عملية الاتصال وذلك لإظهار الأهمية وإلغاء الضوء على النقاط الرئيسية.

مثال: "وكما فهمت فإنك تشعر....".

"وهكذا فإن الأفكار الرئيسية هى....".

ما الذى تمت الموافقة عليه هو كالتالى:

"..............................

متى نستعمل هذه التقنية:

- عندما تريد إلقاء الضوء على النقاط الرئيسية فى الاتصال.
- عندما تريد التأكيد على فهم وجهة نظر المتكلم.
- عندما تريد توجيه المتكلم إلى جانى جديد من المسألة.
- عندما تريد الحصول على الموافقة وعلى نقاط محددة وذلك لغرض إنهاء عملية الاتصال.

٥ ـ توجيه الأسئلة:

وهى أدوات الافتتاح لغرض الإصغاء الفعال. وهنا نستعمل السؤال ذو النهاية المفتوحة، إضافة إلى الأسئلة التوضيحية، وهذه الأسئلة

تعطى الفرصة للمتكلم للتعبير عن مشاعره وأفكاره حول المسألة المطروحة.

مثال: المتكلم: ولقد سمعت من أن نسبة الإنتاج ستزداد بنسبة ٢٥٪ عن السنة الماضية.

المصغى: كيف وصلت إلى هذا الرأى؟

والآن اختبر قدراتك على الإصغاء بالنشاط التالى:

فيما يلى ضع علامة ( ) تحت الرقم المناسب والذى يمثل تصرفك الطبيعى مع الحالات المدرجة فى الجدول فى الصفحة التالية وذلك على الأساس الآتى:

(١) = دائماً، (٢) = غالباً، (٣) = أحياناً، (٤) = نادراً، (٥) = أبداً.

كيف تستطيع أن تقرأ الآخرين قراءة صحيحة وبالطرق العلمية المثبتة من خلال أربع شفرات سيتم توضيحها وحتى لا نصدر إحكامنا بناء على المظهر الجسدى، فهذا أمر شديد الخطورة وينطوى عليه إخلال بمبادئ العقل وهذا الكتاب لا يحثك على ذلك، وإنما هو مصمم لمساعدة الناس وليس التحامل عليهم والابتعاد عنهم وسيساعدك على إدراك إشارات الآخرين والتى قد تكون فى صالحك أو ضدك. فالكتاب يحتوى على ثلاثة أجزاء رئيسية، الجزء الأول يتحدث عن فن وعلم قراءة الناس وأنواع طرق التواصل بين الأشخاص بصفة عامة مع بعض التمارين، الجزء الثانى يفصل الشفرات الأربع للتواصل مع الآخرين كل شفرة على حدة مع بعض التطبيقات العملية المفيدة لذلك، أما الجزء الثالث فهو يوضح كيفية استخدام الشفرات لتحديد نوع الشخصية مع توضيح السمات الأربعة عشرة للشخصية والتى سيتم ذكرها، أن هذا التلخيص لا

يغنى عن قراءة الكتاب وتطبيق التمارين الموجودة فيه، وفكرة التلخيص إنما هى لفهم محتوى الكتاب وتوضيح طريقة سيرة وتسهيل القراءة على من يغبون فى التدرج بالقراءة.

■■■

تعبيرات الوجه
ولغة العيون

يعتبر الوجه أكثر أجزاء الجسم وضوحاً وتعبيراً عن العواطف والمشاعر وأكثرها فى نقل المعانى، كما أنه أكثر الأجزاء صعوبة فى فهم التعبيرات التى تصدر عنه، ويقول أحد خبراء الاتصال أن الوجه قادر على أن يعرب عن ٢٥٠٠٠٠ تعبير مختلف. ويمكن القول أن هناك على الأقل ستة أنواع من العواطف التى يمكن التعبير عنها باستخدام الوجه وهى التعبير عن السعادة والغضب، والدهشة والحزن، والاشمئزاز، والخوف.

وأكثر مناطق الوجه تعبيراً هى منطقة العينين، فالعينان من الأدوات الاستراتيجية فى نقل الرسائل والمعانى غير اللفظية. وكثيراً ما نستمع العديد من الصفات الشخصية التى ترتبط بالعينين، فيقال هذه عيون ماكرة، أو عيون ذكية، أو عيون مخادعة، وعيون حالمة، أو عيون شريرة، وكلها صفات للتعبير عن شخصية صاحبها، وأحياناً ما يقع المستقبل ضحية لسوء فهم الرسائل التى تنقلها العينان خاصة إذا كان صاحبها يعانى من قصور فسيولوجى بها. فقد لا يستطيع أحد الأفراد تركيز صره عليك لضعف عضلات العين فتعتقد أنه غير مكترث بك أو لا يود الإصغاء إليك. ولما كانت منطقة العينين مصدراً هاماً لرسائل الاتصال غير اللفظى فقد قام خبراء الاتصال بإجراء الدراسات والبحوث عليها.

وتتلخص أهم النتائج التى توصلوا إليها فيما يلى:

- يستخدم الأفراد البصر والتركيز على العينين فى حالة الرغبة فى الحصول على استرجاع المعلومات ومعرفة ردود الفعل لدى الآخرين، وكذلك للإعراب عن الاهتمام واستمرارية الاتصال بين الطرفين والرغبة فى المشاركة.
- تزداد درجة تركيز العينين بين طرفى الاتصال كلما كانت المسافة بينهما أكثر.
- يستخدم تركيز العينين كوسيلة لإثارة القلق فى الطرف الآخر.
- يقل استخدام البصر وتركيز العينين فى حالة الرغبة فى إخفاء المشاعر الداخلية، وعندما تكون المسافة بين طرفى الاتصال قصيرة، وعندما يكون بينهما تنافس شديد، وتسود علاقتها درجة من الفتور، وفى حالة عدم الرغبة فى تنمية روابط اجتماعية.

ويمكن الاستفادة من لغة العيون أثناء الاجتماعات فى العمل، فمعرفة توزيع النظرات بين الحاضرين، ومن يركز بصره على من، يساعد على معرفة التنظيمات غير الرسمية أثناء الاجتماع، واكتشاف الأعضاء المؤيدين أو المعارضين لوجهات نظرة معينة.

الإيماءات ووضع الجسم

هناك العديد من الإيماءات المألوفة والتى لا نختلف على معانيها كهز الرأس بما يفيد الموافقة أو الرفض، ومع ذلك نقول أن الإيماءات هى من نتاج ثقافة المجتمعات. وكلنا يتذكر أن الأستاذ فى المدرسة قد طلب منه أن يجلس بطريقة مهذبة أو يقف بطريقة معتدلة. ويشير وضع الجسم

إلى درجة الاسترخاء التى يتخذها الفرد أثناء الجلوس أو الوقوف. ويكشف وضع الجسم عن علاقات السلطة وعن الحالة النفسية للفرد فعادة ما يجلس صاحب السلطة الأعلى بدرجة من الاسترخاء أعلى من تلك التى يجلس بها صاحب السلطة الأقل. كما أن الجلوس على حافة المقعد يشير إلى حالة من القلق أو عدم الراحة أو الاستعجال أو التأهب للانصراف.

حركات اليدين أو اللمس:

تستخدم اليدان فى التعبير عن كثير من الرسائل غير اللفظة، فالحركات الإيضاحية كالإشارة إلى مكتب الأستاذ أو إلى قاعة المحاضرات إلى أى مكان آخر يعتمد على استخدام اليدين. وهناك أيضاً العلامات أو الشعارات العامة التى يمكن التعبير عنها باليد كالتعبير عن معنى النصر، أو التشجيع، أو الموافقة أو الرفض وتدل حركات اليدين عن الحالة النفسية للفرد مثل ارتعاش اليدين، أو طرق اليد بأصابع اليد الأخرى حيث تعبر هذه الحركات عن حالة القلق وتعتبر حركات اليدين واللمس من أشكال لغة الجسم التى تتعرض كثيراً لسوء الفهم. فتقديم الطعام إلى ضيفك بيدك اليسرى يكون مقبولاً فى أحد المجتمعات بينما يعتبر إساءة للضيف فى مجتمعات أخرى.

وتعتبر المصافحة من أكثر حالات اللمس التى يمكن من خلالها نقل العديد من المعانى فالمصافحة الحارة تنم عن المودة بينما تتم المصافحة الفاترة عن سوء العلاقات أو عدم الترحيب. والمصافحة العادية تتراوح بين ثلاث أو أربع هزات، بينما إذا استمرت لفترة طويلة فقد تحمل معنى التهديد للطرف الآخر. كما أن المصافحة مع وضع اليد اليسرى على يد

أو كتف الطرف الآخر تنم عن الإخلاص، ولذلك يستخدم رجال السياسة هذا النوع من المصافحة كوسيلة لتنمية العلاقات مع بعضهم البعض.

ويستخدم اللمس للتعبير عن علاقات السلطة، فالمدير الذى يود التأكيد على تنفيذ أمر معين قد يقبض على ذرع المرؤوس أثناء إصدار الأمر، بينما لا نجد المرؤوس يقبض على يد أو ذراع رئيسه.

شكل الجسم ومظهره:

إن ما نمارسه من سلوك فى حياتنا اليومية كغسيل اليدين والوجه، وقص الشعر وتقليم الأظافر، واستخدام فرشة الأسنان، واستخدام العطور وأدوات التجميل وممارسة الرياضة البدنية، كلها تعبر عن اهتمامنا بأنفسنا وبشكل الجسم ومظهره وذلك لأننا نسعى إلى استخدام شكل ومظهر الجسم كوسيلة للتأثير فى الآخرين، مما يعتبر مكملاً لعملية الاتصال.

التعبيرات الصوتية:

إن صوت المتحدث يمد المستمع بكثير من المعلومات، فمن خلال الصوت يمكن معرفة المتحدث، وجنسه، وجنسيته، وسنه، وحجم جسمه، والمنطقة التى ينتمى غليها. كما أن الصوت يكشف عن اهتمامات المتحدث واتجاهاته، ومشاعره ومركزه الوظيفى، ومزاجه الشخصى من هدوء أو انفعال، أو مرح أو اكتئاب أو انبساط أو حياء وانطواء، كما كشف عن الجماعة التى ينتمى إليها وعن مستواه الثقافى وتتناول دراسة الصوت البشرى عدة مجالات مثل طبقة الصوت، وقوته، والإيقاع والتلعثم وسرعة الصوت، والوقفات. ويستخدم بعض هذه المجالات كمؤشرات لاجتذاب انتباه المستمع واهتمامه، أو لتأكيد بعض الفقرات فى الحديث.

ويوضح الصوت الحالة النفسية للمتحدث، فالشخص القلق يتعرض لوقفات عديدة أثناء الحديث فضلاً عن أن فترة التوقف تكون طويلة نسبياً، ويعتبر الصوت أحد المتطلبات الرئيسية لإتقان مهارة التحدث. فوضوح الكلمات، وسلامة نطق الألفاظ، والوقفات المناسبة، والسرعة المريحة من العوامل الضرورية فى مهارة التحدث. وترتبط بالنواحى الفسيولوجية لجهاز النطق والحالة النفسية للمتحدث، إلا أنه يمكن تنميتها عن طريق الممارسة والتدريب.

وهناك من التعبيرات الصوتية المألوفة التى نتعارف على معانيها على نطاق واسع كالضحك، والتثاؤب، والأنين والصراخ، وصوت البكاء. وهناك كذلك التعبيرات الصوتية المقبولة كضحك الطفل بينما هناك تعبيرات صوتية أخرى ترفضها المجتمعات المتقدمة كصوت الطعام أو ارتشاف السوائل وغيرها. وعلينا أن ندرك أهمية هذه التعبيرات الصوتية أثناء ممارسة الاتصال مع أشخاص ينتمون إلى ثقافات مختلفة لأنها كثيراً ما تترك ردود فعل سيئة تجاه من يستخدم الأصوات غير المقبولة أو غير المتعارف عليها.

خلاصة التعبيرات الوجهية

١ ـ الأنف: شعلة منخر ضوئية (إثارة).

٢ ـ الشفاة: تكشيرة (سعادة، انتساب، قناعة)؛ تجهم (خوف)؛ ضغط شفه (غضب، عاطفة، إحباط)؛ الزمجرة الكلبية (اشمئزاز)؛ عبوس شفة (حزن، استسلام، حيرة)؛ محفظة شفة (تختلف)؛ يحتقر (احتقار؛ يرى تحت، يحتقر).

٣ ـ الحواجب: تجهم (غضب، حزن، تركيز)؛ ارتفاع حاجب (كثافة).

٤ ـ اللسان: معرض لسان (كراهية، يختلف).

٥ ـ الجفون: عيون ضوء كاميرا (مفاجأة)؛ توسع (حماس، مفاجأة)؛ ضيق (تهديد، خلاف)؛ الومضة السريعة (إثارة)؛ الومضة الطبيعية (مرتاحة).

٦ ـ العيون: التلاميذ الكبار (إثارة أو معركة أو طيران)؛ التلاميذ الصغار (استراحة وملخص)؛ النظرة المباشرة (مؤسسة فرعية، يهدد)؛ فرق نظرة (كراهية، يختلف)؛ نظرة أسفل (استسلام، مكر)؛ سى إل أى إم أس (فكر يعالج).

ملاحظة: ترى مداخل فردية فى مكان آخر فى القاموس لا شفهى.

الجنس: اختلافات بين الرجال والنساء.

الهوية: تعقيدات النفس.

تعلم النظرية: كم نصل إلى إحساس الصنع.

الشخصية: الذى يجعلنا من نحن.

القوة: قابليتنا للتصرف. حيث نحصل عليه وكم نستعمله.

التحليل النفسى: من السنوات الأولى.

البحث الاجتماعى: الفلاسفة، فلسفات والبحث للمعنى.

الإجهاد: ما يثيرنا.

ترحيب بالمسافات، شبكات مكبرات الصوت:

لغة الجسم العدوانية: عرض التهديد الطبيعى.

لغة الجسم الفطنة: إبداء اهتماماً حقيقياً.

لغة الجسم المجفوفة: فقط لا أن يكون مهتم.

لغة الجسم المغلقة: العديد من الأسباب مغلقة.

لغة الجسم الخادعة: إرادة لتغطية الكذب أو المكر الآخر.

لغة الجسم الدفاعية: حماية النفس من الهجوم.

لغة الجسم العاطفية: تمييز المشاعر.

تقييم لغة الجسم: حكم والتقرير حول الشئ.

لغة الجسم المفتوحة: العديد من الأسباب لأن تكون مفتوحة.

لغة الجسم الكهربائية: تظاهر قوته.

لغة الجسم الجاهزة: يريد تصرف وينتظر الزناد.

لغة الجسم المرتاحة: المريح والغير مشدد.

لغة الجسم الرومانسية: عرض الجاذبية إلى الآخرين.

لغة الجسم المطيعة: يشوفك تستعد للاستسلام.

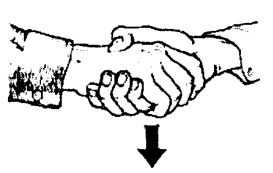
■ ■ ■

بعض تعبيرات
لغة الجسد
بالصور

أنواع المصافحات

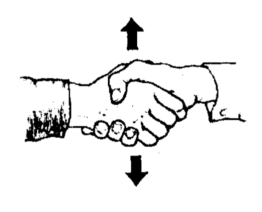
يوجد تحليلات نفسية كثيرة إختلف فيها العلماء واتفقوا فى بعض النقاط ، ولكن كان هناك شئ واحد إتفقوا عليه ألا وهو: أن شخصية المرء تبدو ظاهرة جدا من الطريقة التى يصافح بها كل شخص الشخص الآخرو سندرس معا أول ثلاث أنواع من المصافحات قبل أن نتعمق فيها:

١ ـ السلام المسيطر:



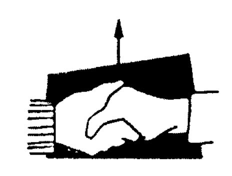
و التى يحاول فيها الشخص أن تصبح راحة يده مواجهة لأسفل على حساب الشخص الآخر والتى تعنى أنه يقول بلغة جسده أنا أقوى منك ـ سواء بالشخصية أو بالبدن أو بأى شئ آخر ..

٢ ـ السلام المتعادل:



وهو السلام المعتاد والذى نراه يوميا وغالبا ما يكون بين إثنان من نفس العمر أو القوة أو فى نفس المرتبة العملية أو المادية، وهو سلام عادى يتوقف على مدة القوة وشكل الراحة..

٣ ـ السلام الخاضع



وهو عكس مصافحة السيطرة حيث تكون الراحة موجهة لأعلى وفيها الإستسلام وإعطاء السيطرة للآخر كما بالصورة التالية.

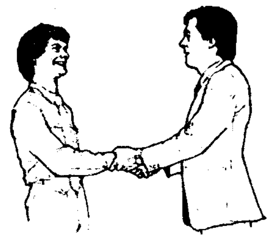
٤ ـ سلام القفاز:

و فى هذا النوع من المصافحات يتم إستخدام اليدين معا كالقفاز وتسمى أيضا بالسلام الدبلوماسى لأن هذه المصافحة تقوم بنقل الود والحب وفيها تأكيد على الحب والتقدير للشخص الآخر وصفاء النفس ولهذا فكثيرا ما يستخدمها الدبلوماسيين .. كما بالصورة التالية.

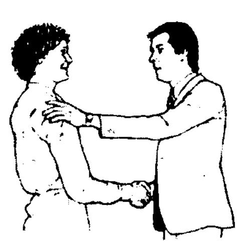
الشخص العدوانى يصافح ويده وذراعه متخشبة والهدف هو أبقاء مسافة كافية تجعله خارج نطاق الشخص الآخر. ولكن مصافحة شخص والأمساك بأصابعه يماثل المصافحة والذراع مخشبة على الرغم أن وجهه يعطى أنطباع الحب والود لكن لها معنى آخر ففى الحقيقة هو يعانى من صغر النفس والهدف من السلام بهذة الطريقة هو ترك مسافةكافية للأطمئنان.. وعندما يجذب الشخص المصافح الذى نيصافحه الى نطاقه فهذا يدل على أنه يطمئن عندما يأتى بالشخص الآخر فى نطاقه أو أن الشخص من مجتمع له نطاق سلام ضيق وهذا طبيعيًا.

الشخص الى يسلم بأطراف اصابعه غالبا ما يكون شخص متحفظ.. ما يحب أحد يدخل لعالمه او لمساحته الشخصية ...قد يعتبره البعض شخص متعالى ولكن فى الأساس هو شخص يحاول ان يبعدك عن مساحته الحميميه..

مصافحة الثقة والإخلاص:

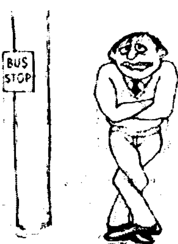


من أوضح علامات الثقة والإخلاص والمودة والحب بين إثنان ،هى أن يحدث بينهما هذا النوع من المصافحات، وفيها يقوم المصافح بالمصافحة بيد مع وضع اليد الأخرى على ذراع الرجل الآخر ، تدريجيا: فهى ممكن أن توضع على الرسغ ومع المرفق أو الذراع أو الكتف (وأوضح مثال لها ما فعله الشيخ العظيم متولى الشعراوى رحمه الله مع السيد الرئيس حسنى مبارك فى لقاؤه الأخير خين كان مخلصا معه وصريحا، قام بوضع يده على كتفه بهذه الطريقة). مع العلم أنه كلما إرتفعت اليد أعلى كلما كانت دليلا أوضح على المودة والإخلاص..



عنقود الحركات:

من أهم الأشياء التى ينبغى النظر إليها فى التعامل مع لغة الجسد، عدم النظر إلى حركة منفردة وحدها ، ولكن النظر إلى (عنقود) الحركات ،كى لا يتم الحكم على الشخص بالخطأ ، فمثلا عندنا فى مبادئ لغة الجسد سنتكلم بإذن الله عن أن من مبادئ لغة الجسد: يوجد لغة سلبية أو دفاعية ولغة إيجابية، ومن علامات اللغة السلبية أو



الدفاعية عقد اليدين (تربيع) اليدين وهنا ، لا يمكنك الحكم عل شخص مثل الذى فى الصورة بأنه سلبى أو دفاعى، ولكن هذا الذى فى الصورة بردان ويحاول تدفئة نفسه بالإنكماش على نفسه... عسى أن يكون هذا المثال قد أوضح معنى عنقود الحركات

درس كشف الكذب



من أكثر إيماءات الكذب شيوعا..

الكذب... كثيرا ما تحيرنا فى معنى هذه الكلمة واختلفنا بشأن هل هى شئ محمود أم مكروه وهل يجوز أن يكون له مبررا أم لا؟

نتحدث اليوم عن كيفية إستخدام لغة الجسد فى كشف الكذب بطريقة سهلة للمبتدئين وطريقة عميقة للمحترفين والمتدربين على إستخدام لغة الجسد...

كما سبق وتحدثنا فى بداية الموضوع قائلين أن الرسالة المنقولة تتكون من ثلاثة أجزاء من بينها لغة الجسد، ولهذا فإن أى رسالة منقولة، تنقل عن طريق لغة الجسد أيضا، أى يتحدث المتحدث بلغة الجسد أيضا عند الكذب، ولهذا فلإهتمامه بالحديث الذى يقوله ولمحاولته للكذب ف كثيرا ما يغفل عن إخفاء الكذب الواضح بلغة جسده... ومن الضرورى هنا أن نشير إلى أمر معين، ألا وهو أن كلما كبر الإنسان عمرا، كلما قلت ظهور هذه العلامات التى سندرسها معا عليه، فمثلا عند الكذب تختلف الحركة بين الرجل الكبير والمراهقة والطفلة كما يبدو واضحا من الصور التالية:



و نلاحظ بسهولة كيف تضع الفتاة الصغيرة يديها الإثنتين على فمها بينما تضع الفتاة يد واحدة أما الرجل الناضج فيضع إصبع واحد يحك به أنفه...

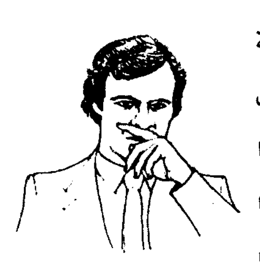
ومن أشهر العلامات الواضحة لكشف الكذب:

١ - الفم:

كمحاولة من العقل الاواعى لمداراة الكذب ، (العقل اللاواعى يرفض السلبيات والكذب) يقوم بدفع الرجل إلى وضع يده على فمه وكأنما يحاول منع الكذب... حيث أن الرجل فى هذا الموقف يقوم لا شعوريا بمحاولة كتمان فمه وعدم الكذب.

٢ - الأنف:

فعند الكذب يتم دفع هرمون معين لجميع الأطراف الموجود بها شعيرات دموية كثيرة مما يؤدى إلى الشعور بالحاجة للحكاك (الهرش) عند هذه الأماكن ، ولهذا كثيرا ما يقوم الكاذب بحك أرنبة أنفه وهو يكذب. كما ذهب بعض العلماء إلى تفسير آخر: كما أشرنا



مسبقا إلى أنه كلما كبر المرء ، كلما قل ظهور هذه العلامات عليه، فإن عند محاولة الرجل الكذب ، فإن يحاول تغطية فمه كما قلنا فى رقم (١) فيقوم بتنبيه نفسه وفى محاولة لعدم تغطية فمه يقوم بحك أنفه وإنزالها بدون أن يلاحظ الآخر.

٣ ـ العين:



لا أرى شرا ـ كما يقول القرد الحكيم فى تمثال لا أرى شرا لا أسمع شرا لا أقول شرا ـ يحاول العقل اللاواعى بحك العين وكأنما يغلقها كى لا ترى الغش والخداع الحادث أمامها كما فى الصورة.

٤ ـ الأذن:

لا أسمع شرا ، يمكنك بسهولة أن تعرف إذا ما كان الشخص الذى أمامك لا يصدقك أم يصدقك ، فعند حك الأذن أو إغلاق العين أو كتمان الفم ، تكون إشارة صريحة إلى أن العقل اللا واعى للمستمع لا يصدق ما يسمع أو على الأقل غير مقتنع به

٥ ـ حك الرقبة:



وفى هذه الحالة يقوم إصبع السبابة باليد المستخدمة فى الكتابة بحك الرقبة فى منطقة تحت الأذن ، وهى من أشهر العلامات على الشك وعدم الصدق سواء كان متحدثا أم مستمعا.

٦ ـ شد الياقة:

إكتشف الدكتور ديزموند موريس أن الكذب يؤدى إلى الشعور بالحكاك ، وبالتالى يحتاج للهرش لإرضاء هذه الحاجة الملحة.. كثيرا ماتحدث لنا مواقف نستخدم فيها حركات تجمع بين اليدين معا ، فتعالوا نرى هذا الموقف معا:

فى يوم من الأيام كنت جالسا مع أقاربى وقريباتى نتحدث معا عن الذهاب فى رحلة الصيف.. وذهبنا فى سرد ما سنفعله ، فقامت قريبتى بعمل حركة كالتالى: قامت بحك يديها الإثنتين..

فإن حك اليدين معا يعنى بلغة الجسد: توقع وانتظار شئ جيد مستقبليا ، أو حدوث شئ طال إنتظاره قريبا..فى موقف آخر ، فمثلا عند الوقوف فى إجتماع الشركة ، تجد أن المدير عندما ينتهى من كلمته ، يقوم بحك يده بنفس الطريقة وهو يقول، " ونحن الآن فى إنتظار كلمة الدكتور....... "

وكلما زادت سرعة حك اليدين معا ، كلما دل ذلك على قوة الترقب والفرح عند الفاعل، فمثلا إذا كنت تبحث عن شقة للإيجار، وو جدت السمسار يحك يديه معا بسرعة وهو يقول: "حسنا أنا عندى ما تطلب " فإن معنى ذلك أنه متحمسا جدا لمساعدتك وقادرا على نفعك والإنتفاع منك... ولكن إنتبه جيدا ، فإذا قام بحك يديه معا ولكن ببطء شديد، فإن ذلك يشير إلى حدوث خداع أو على الأقل ، يعنى ذلك أنه يحاول الحصول على منافع أكثر منك على حساب منفعتك الشخصية..

●●

الأيدى المتشابكة معا:

فى بداية الأمر ، قد يبدو الشكل العام للقائم بشبك أصابع يديه معا على أنه واثق من نفسه ، ولكن فى مناسبة معينة ، لوحظ مندوب للدعاية والتسويق وهو فى موقف: قد ضاعت منه معلومات وبدأ فى الإرتجال، وكلما مضى قدما فى الحديث كلما زاد إنعقاد يديه معا .. !!!

يوجد ثلاث أنماط أو أشكال رئيسية لعقد اليدين معا كما يلى:

ـ عقد اليدين أمام الوجه:

مثل كل الحركات السلبية ، كلما زادت حدة أو قوة الإنعقاد ، كلما دل ذلك على قوة الحالة السلبية التى يقع فيها المتحدث ، وبالتالى تكون الحالة الأولى لأن اليد عالية أمام الوجه ، من أصعب الحالات الثلاث للحل...

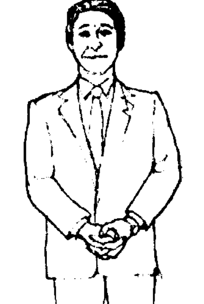
ـ عقد اليدين على المكتب



يجب التعامل مع كل هذه الحركات السلبية بالحذر الكافى ، لأن إذا ظلت على حالها ، كلما ظل الشخص فى نفس الحالة السيئة التى يقع فيها...

ـ عقد اليدين فى المنطقة السفلى أثناء الوقوف

وضعية أخرى: الأيدى المتلامسة معا



فى المعتاد ، كثيرا ما نرى الأشخاص شديدى الثقة بنفسهم والمنضبطين نفسيا وهم يفعلون هذه الحركة كثيرا .. يستخدمها المديرون كثيرا عند إعطاء الأوامر أو عند تلقى معلومة يعرفونها فيكون معناها الباطن هو: أنا أعلم كل شئ...

هذه الحركة لها وضعيتان:



١ ـ الوضع العلوى:

يلاحظ هذه الحركة عندما يكون المتحدث يلقى آرائه وأفكاره أمـــام الناس فى وسط الحديث الذى يقوم به...



٢ ـ الوضع السفلى:

والذى يحدث عندما يكون الشخص فيه مستمعا لآراء وأفكار الآخرين عكس الوضعية الأولى...

الابتسامات

الابتسامة البسيطة

فى الغالب يكون الشخص الذى يبتسم بهذه الطريقة غير مشارك فى أى نشاط حوله ، يبتسم لنفسه. والمقصود بجملة "يبتسم لنفسه" هو عندما يتذكر الشخص موقف طريف مر به فتظهر مثل هذه الابتسامة.

الابتسامة المرتفعة

تستخدم هذه الابتسامة فى الغالب كابتسامة تحية عندما يلتقى صديقين ، أو فى بعض الأحيان عندما يحيى الأطفال أباهم.

و يطلق على هذه الابتسامة أيضا مسمى (كيف حالك).

الابتسام العريضة

وتشاهد بشكل سائد اثنا اللعب وتكون فى الغالب مصاحبة للضحك.

الإبهـــــام:

الإبهام من أكثر الأصابع التى تدل على قوة الشخصية أو ضعفها ، وهو من أكثر الأصابع التى تشير إلى السيطرة والتحكم ، بل والضغط والحدة بوضوح... !!، وكمثال على ذلك:

أنظر إلى القاضى بالمحكمة وهو شديد الثقة بنفسه ، ويعرف أن ليس هناك من هو أعلى منه فى المحكمة ، تجده يقول: " فى رأيى المتواضع أن: .... "

أما بالنسبة للرجل فى المعتاد ، فكثيرا جدا ما نرى أحد الشباب وقد جاء ليأخذ صورة ، إلا وتجده قد أخرج إصبع الإبهام من جيبه (وفى بعض الأحيان يكون من الجيب الخلفى) وهو من أهم علامات السيطرة الشخصية.. كما يكمنك أيضا أن تلاحظ ذلك فى حركة البنت والتى تمكنها من القيام بنفس الحركة.. كما يكمن إستخدام الإبهام فى نقل فكرة معينة بين البعض ، فمثلا يمكنك أن تحدث أحد أصدقائك وتقول له: (البنات ... كلهن كذلك) كما فى الصورة:

أما بالنسبة لكيفية كشف الكذب بالنسبة للمحترفين:

فإن الموضوع يحتاج للخبرة والتجربة أكثر من مجرد الملاحظةومن علامات الكشف فى هذه الحالة:

١ ـ تقلص بسيط فى عضلات الوجه.

٢ ـ إتساع وضيق حدقة العين بطريقة واضحة للمدقق.

٣ - عرق عند الحاجب
٤ - زيادة عدد فتح وإغلاق العين عن المعتاد
٥ - زيادة سرعة حركة القدمين

إشارات اليد

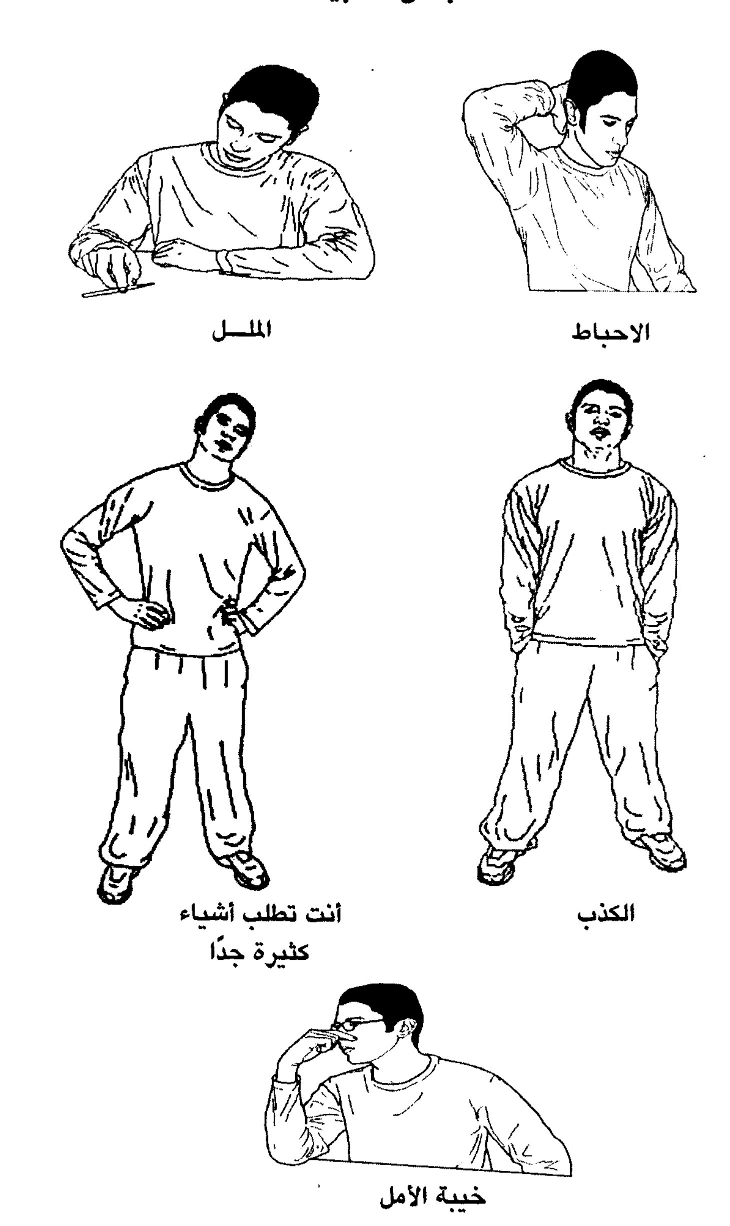
عند وضع الأصابع فى الفم يدل ذلك على أن هذا الشخص تحت ضغط نفسى كبير ويحتاج الى المساندة فهو بهذا التصرف يرجع لحالة الطفولة ويضع أبهامه فى فمه كالطفل الذى يحتاج أن يشعر بوجود أمه بجواره..

الحك بالأصبع تحت العين يستخدمها الشخص المتحدث بالكذب حتى لاينظر فى عين الشخص الذى أمامه.

تستخدم حكة الأنف لكى يخبأ الشخص المتحدث بها أكاذيبه أو العكس فمن الممكن للمستمع أن يحك أنفه عندما لايصدق مايقوله المتحدث..

●●●

بعض السلبيّات

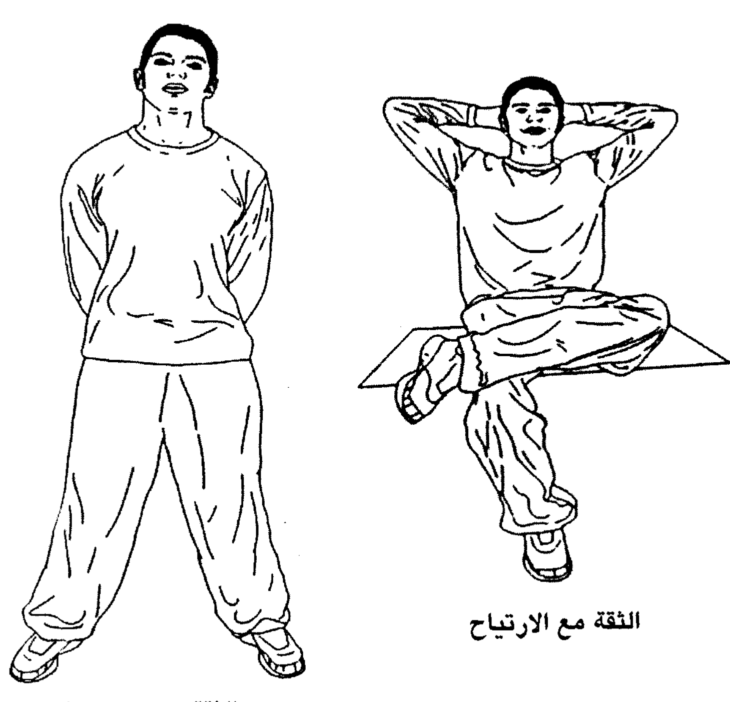


بعض الإيجابيات



الثقة بالنفس

الثقة مع الارتياح



الثقة مع الارتياح

الثقة وعدم الخوف



حاولت بقدر الإمكان أن أختصر الكتاب الغنى بمادة مفيدة من التحليلات والاختبارات التى تساعدك فى هذا المجال، وما هذا الملخص إلا موجز للكتاب حتى تستطيع أن تستوعب المكتوب وكيفية التعامل مع الكتاب وعند قراءتك للتخليص إذا وجدت نفسك ترغب فى المزيد من المعلومات حول هذا المجال فأنصحك باقتنائه والإطلاع على المادة كاملة، ففكرة الملخص هى مرجع سريع للكتاب قبل شرائه لمعرفة محتوياته وهل هو يناسبك أم لا وكذلك مرجع سريع لتذكر بعض المعلومات.

أتمنى إنى وقفت فى هذا العمل وما هذه إلا بداية لفكرة عمل تلخيصيات سريعة ومفيد لما اقرأه من كتب أجد فيها المتعة والفائدة، وكذلك نشرها على الآخرين حتى تعم الفائدة وكذلك نعرف ماذا نقرأ والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

■■■

